

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**DIVERSIDAD CULTURAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, 2021**

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR

Br. Moises Mori Huaman

ASESORA

Mg. Angela del Pilar Narváez Valera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

**TRUJILLO, PERÚ
2022**

Autoridades Universitarias

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

CONFORMIDAD DE ASESOR

Yo, Angela del Pilar Narváez Valera con DNI N° 18090320, asesora de la Tesis de Maestría titulada: “**Diversidad Cultural y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021**”, presentado por el maestrando **Moises Mori Huaman**, con DNI N° 48000671, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 06 de setiembre de 2022



Angela Narváez Valera
Asesora

DEDICATORIA

A mis padres por haber hecho de mí una persona auténtica, con libertad de pensamiento y capaz de proyectar bienestar en las personas que me rodean; a mi familia por impulsar mis sueños y enseñarme que las derrotas son el pilar fundamental de las grandes victorias porque es ahí donde se aprende a valorar las pequeñas grandes cosas; a mi esposa y a mis futuros hijos que me inspiran aprender y desaprender en el trayecto del camino de la vida. Y a todas aquellas personas que contribuyeron a la construcción de mi vida profesional, y que me enseñaron que para ser un buen profesional primero hay que ser una gran persona.

AGRADECIMIENTO

Desde un principio siempre supe de lo importante que es seguir creciendo y desarrollando nuevas habilidades, mi optimismo me permitió en esta etapa más que aprender desaprender para ver las cosas de otra manera, ver de lo que somos capaces de hacer y hasta donde podemos llegar. Sinceramente agradecer a Dios por su bendición, a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI por abrirnos sus puertas a personas que vemos a la educación como estrategia de superación personal y profesional, a cada uno de los catedráticos por compartir su experiencia, a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza y a sus colaboradores por contribuir al cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Moises Mori Huaman, con DNI 48000671 egresado de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis “DIVERSIDAD CULTURAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS 2021”, la que consta de un total de 110 páginas en las que se incluye 25 tablas y 13 Figuras, más un total de 30 páginas en apéndices y anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



El autor.

Nombres y Apellidos: Moises Mori Huaman

DNI: 48000671

ÍNDICE GENERAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
CONFORMIDAD DE ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Formulación de objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la investigación	19
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teórico científicas	24
2.3. Definición de términos básicos	31
2.4. Identificación de dimensiones	33
2.5. Formulación de hipótesis	34

2.5.1.	Hipótesis general	34
2.5.2.	Hipótesis específicas	34
2.6.	Operacionalización de variables	35
Capítulo III: METODOLOGÍA		37
3.1.	Tipo de investigación	37
3.2.	Método de investigación	37
3.3.	Diseño de investigación	38
3.4.	Población, muestra y muestreo	39
3.5.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos	41
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
3.7.	Ética investigativa	44
Capítulo IV: RESULTADOS		45
4.1.	Presentación y análisis de resultados	45
4.1.1.	Nivel de aceptación de la diversidad cultural de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021	45
4.1.2.	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021	53
4.1.3.	Relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021	58
4.1.4.	Relación entre la diversidad cultural y la dimensión afectiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021	59
4.1.5.	Relación entre diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	61
4.2.	Prueba de hipótesis	64
4.3.	Discusión de resultados	65
Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		69

5.1. Conclusiones	69
5.2. Sugerencias	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS Y/O APÉNDICES	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	36
Tabla 2. Personal que laboraba en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza	39
Tabla 3. Muestra final por estratos	41
Tabla 4. Prueba de normalidad de los datos	43
Tabla 5. Nivel de aceptación de la diversidad cultural según los colaboradores en la UNTRM	45
Tabla 6. Nivel de aceptación por las dimensiones organizativas de los colaboradores en la UNTRM	46
Tabla 7. Estadísticos de las dimensiones organizativas de los colaboradores de la UNTRM	47
Tabla 8. Nivel de aceptación por las dimensiones externas de los colaboradores en la UNTRM	47
Tabla 9. Estadísticos de las dimensiones externas de los colaboradores de la UNTRM	48
Tabla 10. Nivel de aceptación por las dimensiones internas de los colaboradores en la UNTRM	49
Tabla 11. Estadísticos de las dimensiones internas de los colaboradores de la UNTRM	50
Tabla 12. Nivel de personalidad de los colaboradores en la UNTRM	50
Tabla 13. Estadísticos de la dimensión personalidad de los colaboradores de la UNTRM	51
Tabla 14. Nivel de aceptación de la diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM	52
Tabla 15. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	53
Tabla 16. Nivel de satisfacción laboral según la dimensión cognitiva de los colaboradores en la UNTRM	54
Tabla 17. Estadísticos de la dimensión cognitiva de los colaboradores de la UNTRM	55
Tabla 18. Nivel de satisfacción laboral según la dimensión afectiva de los colaboradores en la UNTRM	55
Tabla 19. Estadísticos de la dimensión afectiva de los colaboradores de la UNTRM	56
Tabla 20. Nivel de satisfacción laboral según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM	57

Tabla 21. Análisis correlacional de la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	58
Tabla 22. Análisis correlacional de la diversidad cultural y la dimensión afectiva de la UNTRM	59
Tabla 23. Análisis correlacional de la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	61
Tabla 24. Análisis correlacional general de las variables y dimensiones de estudio	63
Tabla 25. Prueba de hipótesis con Chi cuadrado	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de aceptación de la diversidad cultural de los colaboradores en la UNTRM	45
Figura 2. Nivel de aceptación por las dimensiones organizativas de los colaboradores en la UNTRM	46
Figura 3. Nivel de aceptación por las dimensiones externas de los colaboradores en la UNTRM	48
Figura 4. Nivel de aceptación por las dimensiones internas de los colaboradores en la UNTRM	49
Figura 5. Nivel de personalidad de los colaboradores en la UNTRM	51
Figura 6. Nivel de aceptación de la diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM	52
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	53
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral según la dimensión cognitiva de los colaboradores en la UNTRM	54
Figura 9. Nivel de satisfacción laboral según la dimensión afectiva de los colaboradores en la UNTRM	56
Figura 10. Nivel de satisfacción laboral según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM	57
Figura 11. Diagrama de dispersión de la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	59
Figura 12. Diagrama de dispersión de la diversidad cultural y dimensión afectiva de la UNTRM	60
Figura 13. Diagrama de dispersión de la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de medición	76
Anexo 2. Ficha técnica	80
Anexo 3. Validez y fiabilidad de instrumentos	81
Anexo 4. Base de datos	99
Anexo 5. Matriz de consistencia	105
Anexo 6. Fotos de trabajo de campo	106

RESUMEN

La investigación buscó determinar la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021. Se proyectó como básica, cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental; haciendo uso del método descriptivo, deductivo, sintético-analítico para la descripción y análisis de datos. La población de estudio estuvo compuesta por 390 individuos con una muestra de 129 colaboradores. Para medir la confiabilidad del instrumento de recojo de datos se utilizó del Alfa de Cronbach y para la validez se consideró el juicio de 3 expertos investigadores. A través de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov se demostró que los datos de las variables no siguen una distribución normal, por lo que se realizó el análisis estadístico no paramétrico mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Encontrando un grado de correlación positiva significativa en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0,554$. En las conclusiones se encontró que el nivel de aceptación de la diversidad cultural en la universidad fue medio con 85%, resaltando la dimensión organizativa que resultó de nivel alto con 70%; por otro lado, los colaboradores de la UNTRM estuvieron medianamente satisfecho con 78%; logrando demostrar que el comportamiento del personal es similar sin importar el tipo de contrato. Finalmente, la relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la universidad fue significativa considerable con $r_s=0,656$, mientras que con la dimensión afectiva resultó significativa media con $r_s=0,408$.

Palabras claves: diversidad cultural, la satisfacción laboral

ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between cultural diversity and job satisfaction of the collaborators of the Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021. It was projected as basic, quantitative, correlational, transversal and non-experimental; making use of the descriptive, deductive, synthetic-analytical method for the description and analysis of data. The study population consisted of 390 individuals with a sample of 129 collaborators. Cronbach's alpha was used to measure the reliability of the data collection instrument and for validity, the judgment of 3 expert researchers was considered. The Kolmogórov-Smirnov normality test showed that the data of the variables did not follow a normal distribution, so the nonparametric statistical analysis was performed using Spearman's correlation coefficient. In the conclusions it was found that the level of acceptance of cultural diversity in the university was medium with 85%, highlighting the organizational dimension that resulted in a high level with 70%; on the other hand, the UNTRM collaborators were moderately satisfied with 78%; managing to demonstrate that the behavior of the personnel is similar regardless of the type of contract. Finally, the relationship between cultural diversity and the cognitive dimension of the university's employees was significantly significant with $r_s=0.656$, while the affective dimension was moderately significant with $r_s=0.408$.

Keywords: cultural diversity, job satisfaction

Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años el planeta ha sufrido cambios constantes debido a la globalización que cada vez más está ganando adeptos en las principales organizaciones; es así que el involucramiento y adaptación a la realidad de una nueva sociedad compuesta por personas diversas, parece comúnmente aceptable debido a la creación de soluciones prácticas a la problemática identificada en las diversas entidades, debido al equipo múltiple que poseen. Entender esta situación se torna en un tema muy complejo debido a la presencia de múltiples factores, como el acceso a la información y el intercambio de la misma en tiempo récord; todo esto debido a que las distancias se han reducido y la nueva forma de ver el mundo se fundamenta en el intercambio de conocimiento en tiempo real en cualquier parte del mundo y con cualquier persona. Por otro lado, la satisfacción laboral en colaboradores ha ido reduciendo el nivel de confiabilidad principalmente con el trabajo en equipo, siendo esta iniciativa de estudio en las organizaciones que buscan mantener a su personal motivado y satisfecho con lo que hacen, tratando de cumplir de manera eficaz las metas y objetivos planteados. Es cierto que en el mundo empresarial y/u organizacional el acceso a la información es imprescindible teniendo en cuenta la modernización tecnológica, que propicia la comunicación adecuada y de acorde al entorno en que se desempeña; aunque en la actualidad contamos con información de otros países, otras culturas; esto no quiere decir que realmente estemos satisfechos y preparados para entender y trabajar junto a una persona proveniente de otra realidad.

Según las Naciones Unidas (ONU, 2011), la cultura es un proceso periódico y continuo de las generaciones pasadas a través de una línea de tiempo, quienes manifiestan identidad y comportamiento propio frente a la sociedad. La diversificación de estas culturas dan lugar a la creatividad, innovación e intercambio de manifestaciones culturales, siendo estas el pilar fundamental de la creación de la humanidad megadiverso, que es importante y esencial en el desarrollo biológico de los seres vivos. Actualmente existe una población multicultural, por lo que se convierte en una obligación la interacción armónica entre personas, pueblos y naciones que buscan convivir en un mismo espacio. En ese sentido la diversidad cultural es la respuesta a la políticas públicas que protegen y garantizan la interacción humana sin distinción de

raza, sexo u origen, hecho que favorece la cohesión social y la inclusión de saberes. La democracia es una de las respuestas mejor concedidas a esta problemática, que tratan de frenar la discriminación y promueven la diversidad social tratando de garantizar el desarrollo sostenible de la humanidad. En el marco de esta realidad es necesaria e importante la implementación de políticas públicas que en coordinación con la sociedad privada protejan el desarrollo de las raíces culturales como medio de soporte para alcanzar competitividad intelectual, social, económica y afectiva. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) sostiene que la diversidad cultural es la base y concepción espiritual y material de los valores humanos, de la cosmovisión, fortalece las capacidades productivas y crea una sociedad más integra. Acciones en base a la cultura impulsan el crecimiento y desarrollo sostenible de la humanidad, partiendo desde un enfoque auténtico bajo los principios de desarrollo y educación sostenible, fortaleciendo la capacidad de conservación, respeto y protección de la identidad cultural. La educación para el desarrollo sostenible parte de la diversidad cultural, ya que cada meta u objetivo propuesto deberá ajustarse a una determinada realidad; por lo que es necesaria la interacción humana de manera racional, valorando y tolerando las distintas manifestaciones culturales (UNESCO, 2002). Así mismo la insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de las organizaciones del mundo moderno. Cada vez es más importante tener en cuenta las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y de esta manera evitar problemas posteriores.

La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa o institución, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa. Es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a conciliar la vida familiar y laboral. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma (Hannoun, 2011).

La integración de América Latina desde un enfoque pluricultural defiende la integración humana, más allá de los caracteres económicos que son objetivo de muchas organizaciones. A partir de la declaración de Oaxaca sobre la educación, trabajo y pluralismo cultural; la UNESCO defiende a la diversidad cultural como la estrategia más apremiante, frente a la innovación tecnológica y a la globalización que pone en peligro el accionar humano. La identidad se convierte en el instrumento más idóneo para recuperar los valores democráticos de la sociedad, manteniendo viva la esperanza de conservar la herencia histórica y cultural que alimentarán y recuperarán los valores comunes entre pueblos y naciones (Tünnermann, 2012). El grado de satisfacción laboral se ha convertido en uno de los fenómenos más analizados en los últimos años en América Latina, prueba de ello es que recientemente, el interés ha comenzado a concentrarse en el análisis de sus antecedentes y de sus posibles consecuencias; encontrando que los factores de insatisfacción laboral del personal que labora en las organizaciones latinoamericanas se centran principalmente en trabajo en equipo y liderazgo, satisfacción de pago, relaciones interpersonales, y finalmente el estrés laboral un factor muy influyente en la calidad de vida del colaborador (Albornoz & Diaz, 2021).

Perú por sus características históricas y geográficas es uno de los países más megadiversos del planeta, el potencial cultural, las manifestaciones artísticas, la herencia ancestral, la historia y la identidad de pueblos originarios hacen de esta nación una población diversa. Frente a esta realidad las instituciones que operan en el país tienen dentro del talento humano personas con habilidades y características distintas, que en muchos casos se convierte en la estrategia de competitividad frente a sus adversarios. En ese sentido se debe entender que la diversidad cultural es un potencial real de fuerza laboral, vinculando los modos de creatividad, comportamiento y ampliación del sentido democrático de bienestar social. La necesidad de conservar estas fortalezas ha dado lugar a la implementación del Viceministerio de Interculturalidad, quien a través de sus planes y proyectos protege y promueve la diversidad cultural, fomentando el respeto por los derechos de personas, etnias, pueblos y regiones que buscan la integración social, proyectando el respeto e integración de los peruanos. En ese contexto se proyecta a la diversidad cultural como un gran desafío para la gestión pública que fortalezca la integración y la capacidad de

resolución de conflictos en las organizaciones, teniendo en cuenta un equipo multiétnico y multidisciplinario (Appadurai *et al.*, 2014a). En nuestro país la insatisfacción laboral depende de factores denominados higiénicos como el ambiente, la supervisión, los colegas y el contexto general del cargo; y que la satisfacción laboral está en función del contenido o de las acciones desafiantes y estimulantes de la función, denominados factores motivadores. Así mismo, el tener sustento en elementos tales como calidad de la supervisión, condiciones laborales y comunicación, tiende a influir (casi de manera inevitable), en la motivación y satisfacción laboral de los empleados (Faya *et al.*, 2018).

Appadurai *et al.* (2014b) fundamentan que la discriminación expuesta por muchos años, ha dado lugar a la problemática de integridad social. En ese sentido el gobierno en la última década se ha preocupado por minimizar estos impactos, por lo que ha empezado a implementar estrategias que permitan convertir a los peruanos en una nación intercultural sin racismo, revalorando la identidad cultural y las manifestaciones culturales; dando lugar al crecimiento de oportunidades para personas de distintas realidades, principalmente en las entidades públicas que ha sido la puerta de ingreso de peruanos al mundo laboral, fortaleciendo de esa manera la diversidad cultural y dando lugar a la integración social de la nación. Dentro del espacio laboral aún se evidencia la problemática, siendo los principales: la preocupación de muchos funcionarios públicos por los objetivos y beneficios personales con recursos del estado; y por otro lado los colaboradores que buscan el poder jerárquico tratando de unir por conveniencia al personal, hecho que dificulta el desempeño laboral eficiente de los profesionales.

Checán y Regalado (2018), manifiestan que solo el 40% de las instituciones gubernamentales tienen dentro de su planilla a personal con habilidades distintas, lo que se convierte en el 2% del total de colaboradores de la institución y los que no forman parte del equipo de trabajo son porque no cuenta con la formación académica adecuada o por falta de experiencia laboral. Por otro lado, fundamenta que la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM) promueve la integridad social, dando oportunidad laboral a gran parte de los colaboradores con habilidades diferentes, con diferente origen étnico, condición económica, religión, etc.; lo que favorece la conservación de un clima laboral adecuado. Según Marrufo (2019),

la satisfacción laboral del personal en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza es regular, siendo las principales características de insatisfacción la falta de reconocimiento por su desempeño laboral, la capacidad de interrelación entre compañeros de labores.

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza es una de las universidades públicas de más alto crecimiento de las últimas décadas, el impacto en las personas, en la región y en el Perú es profundo, pues desde sus principios ha impulsado la innovación y el desarrollo de la mano de la modernización. En ese contexto ha generado oportunidad laboral en la región, en el país y en el mundo, pues cada vez más se evidencia un gran número de personas de distintos lugares, con habilidades distintas y con diversas características que vienen a laborar en la entidad. En ese sentido, nació la idea principal del estudio que es entender en qué medida es satisfactorio tener y trabajar dentro de un equipo multicultural o por el contrario causa desajustes en las acciones realizadas. Además de comprobar si la universidad realmente brinda oportunidades a profesionales de distinta cultura, edad, sexo, preferencias, etc., teniendo en cuenta de que existe una rotación permanente de colaboradores en las diversas áreas, hecho que causa el desequilibrio y retraso en las actividades planificadas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de diversidad cultural de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la diversidad cultural y la dimensión afectiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de diversidad cultural de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021
- Determinar la relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021
- Determinar la relación entre la diversidad cultural y la dimensión afectiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

1.4. Justificación de la investigación

Teórica. Desde el punto de vista teórico la investigación aportará a las bases del conocimiento científico ampliando la teoría de la diversidad cultural y de la satisfacción laboral en las organizaciones; teniendo en cuenta la relación de las variables estudiadas.

Práctica. Desde el punto de vista práctico esta investigación permitió conocer la correspondencia de la diversidad cultural y la satisfacción laboral; es así que de acuerdo a los resultados obtenidos y las sugerencias planteadas se podrá establecer mecanismos y estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y promover la inclusión de profesionales diversos.

Metodológica. Los instrumentos planteados han sido elaborados por el investigador, cada ítem se basa a criterios técnicos y metodológicos, los mismos que fueron validados por expertos y que servirá como soporte para la realización de futuros estudios que proyecten desarrollar la incidencia, influencia, relación de las variables que sustentan la investigación; considerando que es un tema poco estudiado en materia organizacional.

Social. Desde el punto de vista social la presente investigación al ser un tema poco estudiado y de gran interés para la población, permitirá sentar las bases a nivel diagnóstico para la formulación de acciones y/o estrategias futuras que permitan una integración y el trabajo en equipo de los colaboradores de la universidad, con miras a la proyección educativa. Siendo uno de los principios la calidad académica de los estudiantes que forman parte de la comunidad educativa, y que se podría ver reflejado en los buenos resultados de las competencias laborales y así mejorar la cobertura laboral y la calidad de vida de los profesionales.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Ramírez y Torres (2020) mediante su estudio acerca de la satisfacción laboral de los profesores de Venezuela de 1996 y 2018 describieron como objetivo contrastar los niveles de satisfacción de los educadores en mención del sector oficial. La metodología se basó en un estudio básico de enfoque mixto, diseño no experimental descriptivo y haciendo uso de la encuesta y entrevista como técnica de recojo de datos. En sus resultados encontraron que los niveles de satisfacción están muy por debajo de los encontrados en los estudios previos referidos. Concluyendo que los factores intrínsecos o motivacionales tienen que ver con la naturaleza misma del trabajo (reconocimiento de la labor, autonomía profesional y trabajo en sí).

Latorre (2018) en su tesis doctoral respecto a la gestión jurídica de la diversidad desde las administraciones públicas. Buscó estudiar la gestión de la diversidad desde las administraciones públicas, teniendo como principio fundamental los acomodamientos razonables que refiere a la aplicación armonizada de leyes, normas, reglamentos que permita una gestión más justa entorno a la gestión de la diversidad cultural. La metodología se fundamentó en un estudio descriptivo de carácter analítico, empleando el modelo intercultural planteado por el Consejo de Europa para la recolección y análisis de información. En su resultado describe que España cuenta con un proyecto intercultural que permite dejar abierta las oportunidades, el mismo que se ve reflejado en los planes de integración principalmente a los inmigrantes. Concluyendo que las administraciones públicas van haciendo análisis y adaptaciones a la normativa para atender de manera eficiente a los usuarios, y con ello lograr una convivencia natural y armoniosa en la entidad.

Chancay (2018) en su investigación acerca de la competencia intercultural (CI) de los profesores de idioma inglés de universidades públicas en Ecuador zona 4, consideró como objetivo analizar la competencia intercultural de los profesores de inglés; para ello enfocó el estudio en un marco descriptivo y mixto, utilizando como principal herramienta de recolección de datos el cuestionario de encuesta y entrevista, así como el análisis documental. En su resultado argumenta que la competencia intercultural de los profesores presentaron un nivel aceptable, pero que es importante

reforzar el conocimiento y destreza con miras al mejoramiento de la interculturalidad y que de esa manera manejen de una mejor manera la interrelación de lengua y cultura. Concluyó que los docentes reconocieron que existe cierta dificultad para comunicarse con personas de otros países y otras regiones. En muchas ocasiones se ha evidenciado una actitud defensiva entorno a la identidad cultural. Finalmente fundamenta que los docentes reconocen su lugar de origen, sin embargo se ven amenazados por la globalización.

Carrasco y Coronel (2017) en su investigación referente a la gestión de la diversidad cultural a partir de las percepciones de los docentes, consideraron como objetivo estudiar la gestión de la diversidad cultural según las percepciones de los docentes; para lo cual hicieron un estudio básico, no experimental y cualitativo en donde se utilizó las entrevistas semiestructuradas como técnica de recolección de información. En sus resultados fundamentaron que los docentes perciben como un problema latente la exclusión de la gestión de la diversidad cultural en materia de enseñanza. Concluyeron que la diversidad cultural ha sido y sigue siendo un contenido importante en los diferentes debates sociales y educativos; y que se debe tratar e incluir a especialistas para su análisis en las instituciones educativas, en donde los estudiantes sean los principales actores en su desarrollo.

Nacional

Trujillo *et al.* (2020) en la investigación concerniente a la satisfacción y desempeño laboral de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Educación, Derecho y Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, plantearon como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio. El estudio fue no experimental, correlacional, transversal y descriptivo; utilizando la encuesta como técnica de recojo de datos. En los resultados encontraron que la correspondencia fue positiva muy baja con $r_s=0.1167$. Concluyeron que no existió evidencia significativa para probar la relación de las variables en las 3 facultades, considerando un $Z=95\%$ y un margen de error del 5%.

Pisco (2018) mediante su tesis doctoral satisfacción laboral y síndrome Burnout consideró como objetivo analizar la relación de las variables de estudio, para ello se fundamentó en un estudio básico, descriptivo correlacional-transversal, teniendo al cuestionario como instrumento de recojo de datos. En sus resultados

encontró que un 57% de los colaboradores fueron mujeres y un 43% varones, 29% nombrados y 71% contratados; según su edad hasta 29 corresponde al 20%, 30 a 39 24%, 40 a 49 23% y 50 años a más 34%; el 40% fue casado, 46% soltero y otros 14%. Concluyendo que el 74.5% de los colaboradores tuvieron un nivel medio de satisfacción laboral y el 14.1% tuvieron alto nivel. También encontró que las variables agotamiento y satisfacción laboral se relacionaron significativamente, pero que estrés y satisfacción laboral tuvieron una relación significativa negativa; y por último fundamenta que la eficacia laboral tuvo una relación significativamente positiva con la satisfacción.

Faya *et al.* (2018) en el artículo científico referente a la autonomía y satisfacción laboral de los colaboradores de una universidad peruana, consideró como objetivo estudiar la relación entre las variables a estudiar. Para ello utilizó el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. En sus resultados refleja que las variables tuvieron una relación directa y moderada significativa $r_s = 0.0651$ y 0.626 . Concluyeron que existió un nivel alto de satisfacción laboral; por lo que, si aumenta la autonomía, aumentará la satisfacción de los colaboradores.

Cuya (2017) en su tesis de la gestión de la diversidad generacional de los educadores: estudio de caso del trabajo en equipo, consideró como objetivo estudiar los retos que enfrentan los educadores frente al trabajo en equipo y la diversidad generacional. La investigación fue sustantiva, no experimental y se realizó bajo un enfoque cualitativo, teniendo como método de recolección de datos la entrevista. En sus resultados sostiene que los educadores están de acuerdo acerca de la importancia de la gestión de la diversidad generacional, debido a que contribuye al desarrollo personal e institucional, venciendo las dificultades de las relaciones intergeneracionales. Concluyendo que la gestión de la diversidad generacional ayuda al trabajo en equipo y con ello el manejo adecuado del clima organizacional.

Local

Lozano (2019) con su investigación acerca de la satisfacción laboral y cultura organizacional en profesores de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, consideró como objetivo plantear estrategias de cultura organizacional para consolidar la satisfacción laboral de

los profesores; el estudio fue aplicado y descriptivo con enfoque mixto. En sus resultados obtuvo que la mayoría de profesores estaban satisfechos en su centro laboral. Concluyendo que el nivel de comunicación, equidad, credibilidad, relaciones personales y el nivel de liderazgo fue regular. También concluyó que el planteamiento de estrategias de cultura organizacional constituye un aporte significativo.

Villacrez (2017) en su investigación respecto a la percepción del clima laboral y satisfacción de los administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, consideró como objetivo comprobar la relación entre las variables estudiadas. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional; utilizando como método de recojo de datos la encuesta. Sus resultados evidenciaron una relación positiva moderada entre las variables $r=0.0041$, además el 21.6% consideraron que existe un clima laboral favorable y 1.67% manifestaron que se evidencia una buena satisfacción laboral. Concluyó que existió una buena cultura identitaria, presentado bajo nivel de comunicación interna resaltando los ascensos laborales; finalmente se encontró colaboradores poco satisfechos frente a la oportunidad de ascenso.

Canta (2017) en su investigación respecto a la motivación y satisfacción laboral de los enfermeros (as) del hospital regional Virgen de Fátima, consideró como objetivo comprobar la relación entre las variables estudiadas. La investigación fue cuantitativa correlacional, analítico y transversal; el cuestionario fue el instrumento de recojo de datos. En sus resultados muestra que se evidenció una motivación de nivel medio con 58.2%, y una satisfacción laboral media con 54.5%. Concluyó que existió evidencia estadística para afirmar que la relación de las variables fue significativa considerando un $X^2=18.79$, $GL=4$ y $p=0.001 < 0.05$.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Teorías de la diversidad cultural

A) La diversidad cultural desde la antropología

La antropología social es la que más ha estudiado a la diversidad cultural, esta refiere a que antes del siglo XIX los antropólogos no se dedicaban a estudiar la diversidad cultural en sí; sino que estaban enfocados a averiguar las diferencias entre las civilizaciones y los pueblos originarios principalmente en las regiones de África y Asia. A principios del siglo XX la terminología diversidad cultural empieza a

generar una curiosidad progresiva en los investigadores. Es el caso del antropólogo Levi-Strauss (1996) que mediante su obra *Raza e Historia* describe mediante un método comparativo de la diversidad entre culturas, centrando su interpretación en la vida humana como dos procesos contradictorios considerando netamente como una sola cultura y otro como la relación entre culturas que permite la diversidad de la misma. Además, el autor señala que vivimos en un espacio en donde pasa de la interrelación de pequeñas culturas, la interculturalidad moderada a un nuevo orden en donde se evidencia intercambios continuos a gran escala (Val, 2017a).

Geertz (1998) uno de los antropólogos culturales e investigador de la diversidad étnica amplió la teoría de la diversidad cultural considerando a la cultura como aquel esquema que se ha transmitido a partir de símbolos, concepciones heredadas y formas simbólicas expresadas a través del tiempo; mediante el cual los seres humanos se comunican e interactúan, desarrollando actitudes y conocimientos diarios. Esta influencia de culturas dominantes sobre pequeñas culturas implica la relación de intereses económicos y culturales asentadas mínimamente bajo la tradición, forma cultural y manifestaciones continuas. Bajo este enfoque Polanyi fundamentó que la condición social se ha visto devastada y vaciada culturalmente en los pueblos originarios de los diversos continentes, y como en sus momentos más álgidos se recolonizaba la superioridad de unas culturas sobre otras (Val, 2017b).

B) La diversidad cultural desde estudios culturales

Investigadores como Richard Hoggart (1918-2014) y Edward P. Thompson destacan que la cultura no refiere simplemente a una práctica, tampoco a una simple descripción de hábitos y costumbres de una sociedad; sino más bien es la suma de prácticas sociales e interacciones diarias, considerando a los medios de comunicación como la principal herramienta para permitir esas interrelaciones. Estudios posteriores se enmarcaron en la identidad nacional de países, intentado a toda costa

construir una identidad propia, de tal modo que se recrean la identidad cultural y el papel del conocimiento y puede en el proceso (Val, 2017c).

C) De la excepción cultural a la diversidad cultural

El comercio ha contribuido al crecimiento de la diversidad cultural, considerando que muchos países defendían la cultura como medio de exclusión del comercio internacional y otros consideraban como parte de al ser una actividad fundamental para la sociedad. En ese sentido la división ideológica de varios países conllevó a la excepción cultural entendida como la incorporación como un servicio más sin reserva o especificidad, pero siempre protegiendo la producción nacional. Este concepto de excepción cultural dio lugar a la diversidad cultural a partir de la importancia y la representación nacional que se ha generado mediante las investigaciones importantes y discusiones permanentes, repercutiendo en la diversidad como medio de representación y como elemento de cohesión social (Val, 2017d).

D) La herencia del modelo de identidad nacional

Hoy en día existen diversas interpretaciones respecto a la pluralidad cultural, multiculturalismo, interculturalismo, biculturalismo, transculturalismo y diversidad cultural; que son considerados entre los más importantes, cada uno de estas denominaciones aportaron a la construcción de la identidad propia y con ello la identidad nacional o identidad colectiva; esa persona colectivamente tenía un impacto preponderante y real en la interacción y comportamiento diario de las personas de su entorno. A inicios del siglo XX bajo la premisa de la invasión extranjera muchos de los países se preocupaban en la preservación de la identidad nacional asumiendo el riesgo de la fragmentación de los países aceptando la invasión cultural extranjera. Esta construcción de la identidad nacional logró apoderarse, e impulsó desde varios frentes que incluía a cada uno de los ciudadanos, pensadores, artistas, comunidades y pueblos originarios (Mejía & Frisancho, 2006a).

Se ha ampliado la teoría del reconocimiento o multiculturalismo, considerando la muestra de la sensibilidad actual humana. Los países enfrentan cada vez más retos, debido a que se vive en distintos espacios e interactuando con personas de distinta cultura. La diversidad cultural en los últimos años ha sido tomada en cuenta como parte de la política de reconocimiento con visión intercultural moderna; propone a la coexistencia de grupos, pueblos y comunidades como ejes centrales de diálogo. La identidad hace referencia a la construcción de conocimiento a través de diálogos constantes entre individuos de una población, más no como algo que se absorbe o que se adquiere en bloque (Mejía & Frisancho, 2006b).

E) El interculturalismo como zona de interfaz

La diversidad cultural aparece a partir de la necesidad por superar la concepción monocultural, este propone como alternativa al etnocentrismo. La educación intercultural ha sido una estrategia intensivista en la creación de bases sociales que promueve formas de actuar, transformaciones educativas, involucramiento en los problemas sociales y la inserción de entidades de dialogo que permita la cooperación entre culturas. Cada uno de estos grupos ha promovido no solo las actividades cotidianas (platos típicos, historias, etc.), sino la construcción de conocimientos habilidades y estilos de aprendizaje con características propias de cada cultura, buscando siempre vínculos de interacción entre grupos de diversos orígenes (Mejía & Frisancho, 2006c).

F) La diversidad Cultural como eje del desarrollo humano

Concepto que aparece a partir de la aceptación de la pluriculturalidad y del desarrollo mono dimensional que solo toaba en cuenta el carácter económico. En ese contexto existió un debate que defendía la vinculación de la cultura con el desarrollo; con el que se crea la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo; con el que adquirió mayor relevancia la diversidad cultural en el plano internacional se consolidó con la aprobación de la aclamación de la declaración universal de la

diversidad cultural en el seno de la UNESCO. A partir de la declaración de este principio fundamental se recupera el relativismo cultural en el sentido de igualdad de culturas y su interrelación entre ellas sin la necesidad de optar por características de alienación. Hay hipótesis de diversos investigadores que refieren a que debido al procesos de globalización se haya optado en el término diversidad cultural tratándose de un concepto antropológico. La propuesta de la UNESCO fortaleció los gobiernos en materia de cultura mediante el cual estableció principios de diversidad cultural con el fin de que se puedan implementar y aplicar políticas culturales de desarrollo social (Mejía & Frisancho, 2006d).

2.2.2. Definición de diversidad cultural

La diversidad cultural se fundamenta en un conjunto de caracteres de cierto grupo o población que transmiten rasgos, manifestaciones culturales o con una identidad cultural distinta a otra.

“La diversidad cultural es una variedad de lenguajes, creencias, tradiciones, arte, música, estructura social, y todo un conjunto de atributos de un determinado espacio geográfico de la sociedad humana” (Begonya, 2012a, p. 33).

2.2.3. Dimensiones de la variable diversidad cultural

- **Dimensiones Organizativas:** Refiere a las principales características que el trabajador tiene en la organización como el ámbito laboral, división, departamento, equipo de trabajo y tiempo laboral.
- **Dimensiones Externas:** este se fundamenta en el entorno geográfico de desarrollo, hábitos personales, hábitos de ocio, experiencia laboral y formación académica.
- **Dimensiones Internas:** Estas dimensiones hacen especial énfasis a las características propias e internas de los trabajadores como la edad, genero origen étnico/cultural, edad y orientación sexual.
- **Personalidad:** Teniendo en cuenta la cultura empresarial organizacional mejorando la reputación del empleado, promueve la motivación, la creatividad, la innovación y eficiencia del personal.

2.2.4. Teorías de la satisfacción laboral

A) Teoría de Lawler

Mediante esta teoría se considera al efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. Además, sostiene que la satisfacción de los colaboradores es una de las estrategias más efectivas para las consecuciones resultadas y con ello el prestigio de las organizaciones. Todo colaborador trabaja por un medio y un fin que son lograr resultados económicos y psicológicos (intrínsecos y extrínsecos), lo que permite a manera que vas creciendo recibir recompensas que en muchas veces no necesariamente marcan la satisfacción, teniendo en cuenta que el ser humano está en un constante cambio y que existen variables diversas que influyen en la motivación y satisfacción personal. Los colaboradores generalmente comparan dos factores influenciados subjetivamente; el primero que parte de la comparación entre lo que reciben como trabajador no solo en lo que refiere al nivel económico sino también desde la parte de los sectores intrínsecos y resultados que obtienen con su trabajo. Segundo factor describe que mientras el primero defiende la teoría de la equidad, el segundo compara los deseos y aspiraciones entre los demás colaboradores (Udiz, 2010).

B) Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Para Abraham Maslow, la persona posee básicamente 5 necesidades dentro de los cuales se considera: “las fisiológicas, seguridad, sociales, afecto y autorrealización, que convierten al ser humano en un individuo con aspiraciones de crecimiento personal, potencial individual satisfacción plena” (Gamboa, 2010a, p. 4).

C) Teoría de los dos factores: Motivación e Higiene

Esta teoría defendida por Herzberg, Synderman y Mausner sostiene que la persona posee 2 categorías con diversas necesidades, una independiente de la otra, y estas inciden el aspecto conductual del individuo:

“En primer lugar se encuentra la motivación, que tienen su fundamento en las competencias laborales como el

reconocimiento, ambiente laboral, desarrollo profesional, etc. En segundo lugar encontramos a las características insatisfactorias o factores higiénicos, aquellos que no necesariamente contienen aspecto de carácter motivacional por lo que producen insatisfacción en el ambiente laboral; algunos de ellos son: política organizacional, calidad de supervisión, relaciones laborales, salarios, seguridad en el trabajo, condición laboral y posición social” (Gamboa, 2010b, p. 5).

2.2.5. Definición de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la actitud en general de una persona frente a su empleo, teniendo en cuenta las características de su ambiente laboral.

“Conjunto de características bien definidas que se utiliza con fines laborales, haciendo posible su interacción y percepción adecuada frente a la entidad” (Vallejo, 2010a, p. 75).

2.2.6. Dimensiones de la variable satisfacción laboral

▪ Dimensión cognitiva

- **Condiciones laborales:** conjunto de características percibidas por el colaborador en su centro laboral, capaces de motivar su desempeño hacia el cumplimiento eficiente de metas (vacaciones, ambiente, etc).
- **Oportunidades de crecimiento y desarrollo:** Se fundamenta en la capacidad que los trabajadores tienen para mejorar sus habilidades y conocimientos mientras trabaja, con miras a contribuir en el fortalecimiento institucional.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** nivel de aceptación del centro laboral y de los miembros de su equipo, considerando los beneficios sociales y las políticas integrales.
- **Satisfacción con la supervisión:** nivel de aceptación de los líderes de área, teniendo en cuenta su habilidades personales y gerenciales

▪ Dimensión afectiva

- **Satisfacción con el reconocimiento:** aprobación de las acciones benéficas implementadas por la organización frente al desarrollo eficiente de las labores.

- **Satisfacción con los beneficios:** aprobación de la política administrativa de la organización frente a beneficios sociales
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** nivel de aceptación del equipo de trabajo del centro laboral

2.3. Definición de términos básicos

a) Aculturación

Aproximación, intercambio e influencia cultural entre grupos distintos que interactúan de manera cotidiana.

La aculturación es producido por la conservación de características principales que diferencian a un lugar de otro como las costumbres y tradiciones, se origina por la adopción de características propias de un grupo dominante y con ello la pérdida de rasgos culturales del otro (Begonya, 2012b, p. 38).

b) Actitud

“Condiciones básicas de un colaborador para actuar y mejorar su productividad, en base a la cantidad y calidad del rendimiento laboral” (Vallejo, 2010b, p. 99).

c) Aptitud

“Habilidad y capacidad de un colaborador para ejercer sus funciones de manera óptima en su centro laboral como administrar, dirigir, realizar actividades, etcétera” (Vallejo, 2010c, p. 99).

d) Clima Laboral

“Conjunto de percepciones de colaboradores acerca de comportamientos organizacionales que de alguna manera perturban el rendimiento laboral” (Vallejo, 2010d, p. 100).

e) Cultura organizacional

“Capacidad para generar valores y creencias en el entorno laboral, enfocado en la competitividad de la organización y en los beneficios personales de los colaboradores” (Martínez *et al.*, 2021, p. 3).

f) Diversidad cultural

“La diversidad cultural se cimienta en las expresiones culturales, así como en las artísticas que se vienen desarrollando y conservando conforme van pasando las generaciones sin importar el mecanismo de aprendizaje” (UNESCO, 2005).

g) Diversidad étnica

“Respeto por los usos y costumbres presentes en un pueblo determinado” (Encarnación, 2017d).

h) Diversidad funcional

Refiere al “respeto por las personas con habilidades especiales, promoviendo la inclusión como parte esencial de la funcionalidad de las organizaciones” (Encarnación, 2017b).

i) Diversidad lingüística

“Aceptación por la diversidad de lenguas existentes dentro de una determinada área geográfica” (Encarnación, 2017c).

j) Diversidad religiosa

“Respeto por la práctica religiosa o tradiciones místicas presente en una determinada área geográfica” (Encarnación, 2017e).

k) Diversidad sexual

Hace referencia al “respeto por la elección e identidad sexual de las personas y la importancia del respeto por los individuos como seres humanos” (Encarnación, 2017a).

l) Gestión de la Diversidad Cultural

“Es el proceso de crear y mantener un ambiente laboral favorable en el que las diferencias entre personas, ideas y prácticas se reconocen, entienden y valoran con el objetivo de lograr un desarrollo eficiente” (Norman Broadbent, 2018, p. 10).

m) Insatisfacción Laboral

“Contradicción de un colaborador frente a su centro laboral, esta desaprobación depende de muchos factores personales y ambientales, dentro de los cuales se destaca el ambiente laboral, trabajo en equipo y desmotivación” (Vallejo, 2010e, p. 103).

n) Interculturalidad

Esta se refiere a las relaciones de comunicación e intercambio entre diversos grupos culturales diferenciados por poseer lugares de origen distinto, religión, lenguas, nacionalidad u otros. “La interculturalidad apunta a establecer una sociedad democrática, al describir y valorar por igual modos de apropiación y reelaboración de significados entre los grupos” (Begonya, 2012c, p. 33).

o) Motivación

“Conjunto de características utilizadas al momento de desarrollar funciones, lo que permite cumplir de manera efectiva sus labores ya sea por satisfacción de una necesidad o por profesionalismo. Retribución adecuada por el cumplimiento de sus funciones de manera óptima” (Vallejo, 2010f, p. 26).

p) Satisfacción laboral

“Actitud propia del colaborador frente al desarrollo de sus actividades y que funciona como instrumento de medición frente a la comodidad y gusto por sus funciones” (Gamboa, 2010, p. 2).

q) Satisfacción laboral estabilizada

“Conservación del nivel de aspiración a partir de un desarrollo eficiente de sus labores” (Ferrero, 2021b, p. 21).

r) Satisfacción laboral progresiva

Satisfacción con sus funciones desempeñadas y mejoramiento de su nivel de aspiración (Ferrero, 2021a, p. 21).

s) Satisfacción laboral resignada

“Reducción del nivel de aspiración laboral a partir de la insatisfacción con sus labores desarrolladas” (Ferrero, 2021c, p. 21).

2.4. Identificación de dimensiones

2.4.1. Variable 1: Diversidad Cultural

a) Dimensiones Organizativas

Indicadores: Ámbito laboral, Departamento, Equipo de trabajo y Tiempo laboral

b) Dimensiones Externas

Indicadores: Entorno geográfico de desarrollo, Hábitos personales, Hábitos de ocio, Experiencia laboral y Formación académica.

c) Dimensiones Internas

Indicadores: La edad, Genero, Origen étnico/cultural, Edad y Orientación sexual.

d) Personalidad

Indicadores: Motivación, Creatividad, Innovación y Eficiencia

2.4.2. Variable 2: Satisfacción Laboral

e) Dimensión cognitiva

Indicadores: Condiciones laborales, Satisfacción con la compañía y la dirección, Oportunidades de crecimiento y desarrollo, y Satisfacción con la supervisión

f) Dimensión afectiva

Indicadores: Satisfacción con el reconocimiento, Satisfacción con los beneficios y Satisfacción con los colegas de trabajo

2.5. Formulación de hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación positiva significativa entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

Hipótesis estadística

H0: No existe relación positiva significativa entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

H1: Existe relación positiva significativa entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de

2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva significativa entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021
- Existe una relación positiva significativa entre la diversidad cultural y la dimensión afectiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

2.6.Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Tipo de variable/Escala
Diversidad Cultural	La diversidad cultural apela a sí mismo a la responsabilidad personal para contribuir a la construcción de una cultura de alto rendimiento con el alto desempeño de cada persona; pero también a contemplar la responsabilidad corporativa de las organizaciones a fin de liberar el potencial que la diversidad cultural tiene para la sociedad. (García, 2012, p. 19)	La información respecto a la variable diversidad cultural fue obtenida mediante un cuestionario estructurado, teniendo en cuenta la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indecisa afirmación (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).	Dimensiones Organizativas	Ámbito laboral	1-2	Cuestionario	Ordinal/ Escala de Likert
				Departamento	3-4		
				Equipo de trabajo	5-6		
				Tiempo laboral	7-8		
			Dimensiones Externas	Entorno geográfico de desarrollo	9-10		
				Hábitos personales	11-12		
				Hábitos de ocio	13-14		
				Experiencia laboral	15-16		
			Dimensiones Internas	Formación académica.	17-18		
				La edad	19-20		
				Genero	21-22		
				Origen étnico/cultural	23-24		
Personalidad	Orientación sexual.	25-26					
	Motivación	27-28					
	Creatividad	29-30					
	Innovación	31-32					
				Eficiencia	33-34		
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo. (Pujol, 2018, p. 3)	La información respecto a la variable satisfacción laboral fue obtenida mediante un cuestionario estructurado, teniendo en cuenta la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), En desacuerdo (3), Totalmente en desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).	Dimensión	Condiciones laborales	1-3	Cuestionario	
				Satisfacción con la compañía y la dirección	4-6		
				Oportunidades de crecimiento y desarrollo	7-9		
			Dimensión afectiva	Satisfacción con la supervisión	10-12		
				Satisfacción con el reconocimiento	13-15		
				Satisfacción con los beneficios	16-18		
				Satisfacción con los colegas de trabajo	19-21		

Tabla 1 Operacionalización de variables

Capítulo III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Según el grado de abstracción: Básica

El estudio se proyectó como básica; considerando que buscó ampliar los conocimientos en materia de las variables estudiadas, tratando de resolver problemas a través del planteamiento teórico. Por otro lado, servirá como base para la elaboración de investigaciones que persigan estudiar la problemática en otras realidades (Concytec, 2017).

3.1.2. Según el enfoque: cuantitativo

El enfoque de la investigación por las características que requiere el estudio fue cuantitativo, ya que buscó probar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández *et al.*, 2014a). La investigación al ser cuantitativa permitió la tabulación, categorización y análisis de datos mediante las encuestas aplicadas a los individuos que formaron parte del estudio.

3.1.3. Según el objetivo: relacional

Teniendo en cuentas los objetivos, el estudio persiguió probar la correspondencia de las variables u otros conceptos que se consideraron importantes al momento de cuantificar y analizar su vinculación mediante la estadística inferencial (Hernández *et al.*, 2014b).

3.1.4. Según el número de veces que se hizo la recolección de los datos o información: transversal

La investigación transeccional se caracteriza por la recolección de información en un momento y espacio determinado bien delimitado (Hernández *et al.*, 2014c).

3.2. Método de investigación

Método descriptivo, ya que buscó especificar propiedades y/o características importantes del estudio, analizando y describiendo la relación de las variables a partir de las respuesta obtenidas de los individuos. Además es preciso indicar que este método se utilizó en la etapa de gabinete con la finalidad de analizar la informacion

recogida, que permitió una descripción y evaluación objetiva de la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores evaluados.

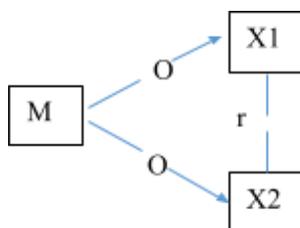
El Método deductivo, este método es definido como aquel que permite un análisis secuencial empezando de lo general a lo particular; es decir toma forma a partir de la distribución de información en partes sintéticas a partir de conceptos reales y confiables de gran envergadura que facilitará el complemento analítico de la investigación (Hernández *et al.*, 2014d). Este método se hizo uso en la descripción de la realidad problemática del estudio, tratando de explicar el problema desde un concepto internacional, nacional y local; lo que permitió contextualizar las variables estudiadas y con ello entender de manera práctica y real los resultados encontrados.

Método sintético analítico, con estos método se logró unificar conceptos prácticos a partir de la información resultante con el fin de establecer argumentos lógicos frente a la problemática encontrada (Hernández *et al.*, 2014f). Se hizo uso específicamente en la redacción de las conclusiones y en la discusión, mediante el cual se logró puntualizar y analizar de forma estratégica la información encontrada en los resultados.

3.3. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de tipo correlacional, y de corte transversal. El estudio se identificó como no experimental, ya que buscó medir las características de las variables en base a la recolección de información con un instrumento (cuestionario) que no alteró la variable y además permitió analizar el comportamiento de los colaboradores respecto a una variable sin condicionarlo.

Como se esquematiza a continuación:



Donde:

M: Muestra

X1: Diversidad Cultural

X2: Satisfacción Laboral

r: Relación

O: Observación

3.4. Población, muestra y muestreo

- Población

Criterio de inclusión: todos los colaboradores que se encontraban laborando

Criterio de exclusión: los colaboradores que se encontraban de vacaciones, o con permiso temporal por salud.

El tamaño de la población finita lo conformaron 390 unidades de estudio. Tal y como se detalla a continuación:

Tabla 2

Personal que laboraba en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

Nº	Modalidad	Cantidad	%
1	Nombrados	129	33.08
2	Contrato administrativo de servicios	169	43.3
3	Locación de servicios	92	23.59
Total		390	

Nota: datos proporcionados por el Área de recursos humanos de la UNTRM (2021).

- Muestreo

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó un diseño muestral probabilístico mediante el muestreo aleatorio simple y finalmente el muestreo estratificado.

Al ser una población finita, se utilizó:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

UNTRM - 2021

n = 194 colaboradores

Se confirmó si el factor de corrección es mayor del 0,05 (5%) por lo cual reemplacemos el valor de n=194 en la fórmula de $fc = 194/390 = 0,50$; verificamos que es mayor a 0,05 (5%); por ende, se aplica la siguiente fórmula y obteniéndose como muestra general:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n_o = \frac{194}{1 + \frac{194}{390}}$$

$$n_o = \frac{194}{1 + 0,50}$$

n_o = 129 colaboradores

Donde:

n_o = corresponde al tamaño de la muestra final, si exceda el 5%

n = Tamaño de la muestra precedente

N = 390 colaboradores

Z = 1,96 (con 95% de confianza y nivel de significancia 0,05)

e = Margen de error (0.05)

P = Probabilidad de ocurrencia= 0,50

Q = Probabilidad de no ocurrencia= 0,50

- **Muestra**

Para determinar la muestra final se hizo uso de la regla de tres simple, quedando como muestra final por estratos:

Tabla 3*Muestra final por estratos*

N°	Modalidad	Muestra final
1	Nombrados	43
2	Contrato administrativo de servicios	56
3	Locación de servicios	30
Total		129

3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

3.5.1. Técnicas

a) Encuesta

Esta técnica se utilizó para la recolección de información directa, teniendo en cuenta las características del estudio. Los datos fueron recopilados a través de un cuestionario cerrado estructurado politómico que nos permitió recoger datos cuantitativos.

3.5.2. Instrumentos

a) El cuestionario

Para Siesquén y Tamayo (2016), este instrumento busca recoger, procesar y analizar la información en base a la respuesta de los individuos de la población o muestra de estudio considerada. La encuesta estuvo estructurada por preguntas de nivel ordinal politómico según escala de likert, con el propósito de recolectar información cuantificable, precisa y confiable. La escala de actitudes calcula la intensidad de las condiciones actitudinales de forma clara e imparcial, para su elaboración se hizo uso de procesos mediante un análisis secuencial y estructural de la información, considerando reglas previamente establecidas, concluyendo en la adjudicación de valores cuantitativos teniendo la aceptación.

La validez se realizó mediante un informe de validación por tres expertos investigadores:

Experto 1: Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente

Experto 2: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Experto 3: Mg. Miuller Raúl Muñoz Zumaeta.

Para medir la confiabilidad del instrumento se tuvo en cuenta el alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems resultando muy confiable para la variable diversidad cultural con $\alpha=0.67$ y con excelente confiabilidad la variable satisfacción laboral con $\alpha=0.83$.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se tuvo en cuenta la clasificación, registro, tabulación y codificación de los resultados obtenidos de la encuesta, así mismo para el análisis se utilizó las tablas de distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, apoyados en la herramienta Excel y SPSS 26. Por otro lado para medir la confiabilidad del instrumento de recojo de datos se hizo uso de una muestra piloto de 16 y 17 individuos, el mismo que fue analizado con el apoyo del Alfa de Cronbach y para la validez se consideró el juicio de 3 expertos investigadores. Para medir el nivel de diversidad cultural en los colaboradores se tuvo en cuenta la escala de medición (Bajo 1-68, Medio 69-136 y Alto 137-170) y para el nivel de satisfacción laboral (Bajo 1-42, Medio 43-84 y Alto 85-105). Además, considerando al estudio como una investigación correlacional de enfoque cuantitativo, se realizó el siguiente procedimiento para el análisis de datos, tal y como se detalla a continuación:

Paso 1: Los datos fueron tabulados mediante tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, con el propósito de medir estadísticamente cada uno de los indicadores y dimensiones entorno a la diversidad cultural y la satisfacción laboral.

Paso 2: se clasificó los datos mediante los estadígrafos de tendencia central y de dispersión por cada dimensión y por cada variable con el objetivo de determinar la tendencia de los datos obtenidos y la dispersión de los mismos.

Paso 3: para contrastar la normalidad del conjunto de datos obtenidos se utilizó la Prueba de Normalidad – Kolmogorov-Smirnova, por ser una muestra mayor a 50 unidades de estudio, con el objetivo de evidenciar la distribución de los datos y demostrar cuando los valores de la variable aleatoria no siguen una distribución normal en la población a la que pertenece la muestra.

Paso 4 Una vez realizado el análisis de normalidad del conjunto de datos a través de Kolmogórov-Smirnov, se concluyó que los datos de las variables no siguen una distribución normal, lo que permitió realizar el análisis estadístico paramétrico para determinar la relación entre las variables y/o dimensiones según los objetivos propuestos, a través del coeficiente de correlación de Pearson.

La normalidad de los datos fue probado a través de Kolmogorov Smirnov, considerando que fue una muestra mayor a 50 individuos.

a) Formulación de la hipótesis:

H0: La investigación se ajusta a una distribución normal

H1: La investigación no se ajusta a una distribución normal

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

c) Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H0 y aceptamos la H1

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H0 y rechazamos H1

d) Estadístico de prueba

Tabla 4

Prueba de normalidad de los datos

Nivel	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Diversidad cultural	,168	129	,000
Satisfacción laboral	,084	129	,027

Nota: corrección de significación de Lilliefors 0.05

e) Decisión y conclusión

Considerando que $p=0.000$ y 0.027 , se encuentra dentro del criterio $p < 0.05$; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Entonces la investigación no se ajusta a una distribución normal.

3.7. Ética investigativa

Respeto a las personas: Se tuvo en cuenta la autonomía de los participantes de la investigación, respetando en todo momento su espacio, horarios, información, etc.

Beneficencia: Se respetaron los protocolos al momento de la interacción con los individuos, considerando la optimización de los beneficios a la entidad y la minimización de riesgos de sus integrantes. Desde el punto de vista del compromiso como investigador fue importante la proyección del estudio y los resultados de la misma.

Justicia: El respeto con cada uno de los participantes que formaron parte del estudio fue primordial durante la ejecución de la investigación, por lo que se ofreció un trato justo adaptando las necesidades a las de los participantes y de la entidad.

Rigor científico: la investigación siguió cada una las pautas tanto del reglamento de la Universidad Católica de Trujillo como de las normas APA 7ma edición creados por la American Psychological Association; además los instrumento de recolección de datos fueron validados por 3 expertos investigadores. Las observaciones presentadas por el jurado evaluador fueron subsanadas sin ningún inconveniente por lo que los resultados que se proyecta en el informe son confiables, coherentes y válidos para la ciencia.

Capítulo IV: RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

4.1.1. Nivel de aceptación de la diversidad cultural de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

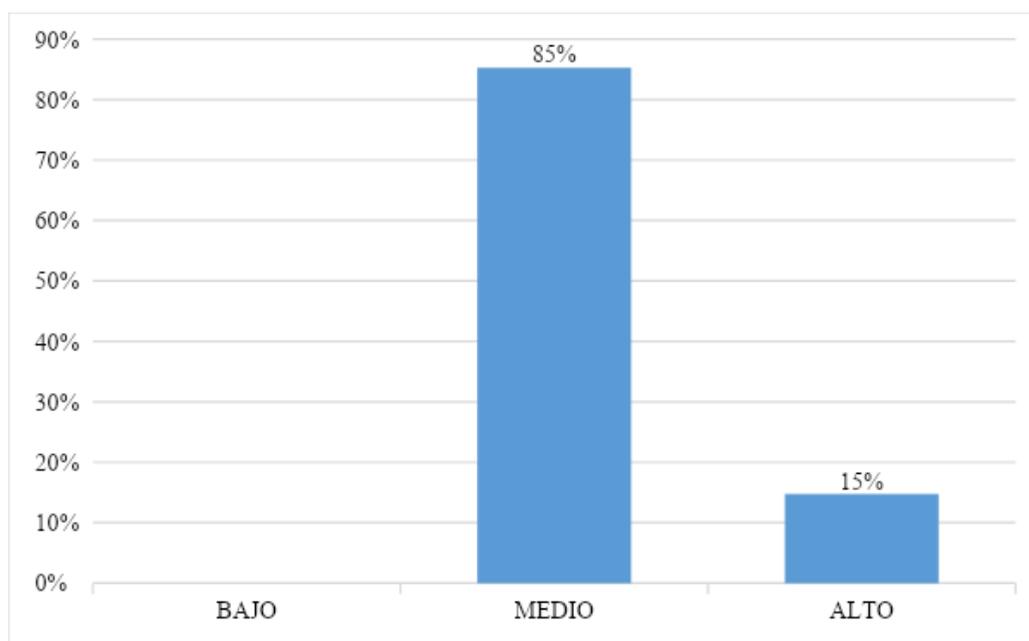
Tabla 5

Nivel de aceptación de la diversidad cultural según los colaboradores en la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	0-68	0	0	0%	0%
Medio	69-136	110	110	85%	85%
Alto	137-170	19	129	15%	100%
Total		129		100%	

Figura 1

Nivel de aceptación de la diversidad cultural de los colaboradores en la UNTRM



El nivel de aceptación de la diversidad cultural según los colaboradores de la UNTRM fue medio en mayor medida con 85% y bajo con 15%. Lo que

demuestra que aún existe una clara necesidad de fortalecer las bases del respeto por las creencias, costumbres, gustos y preferencias del personal.

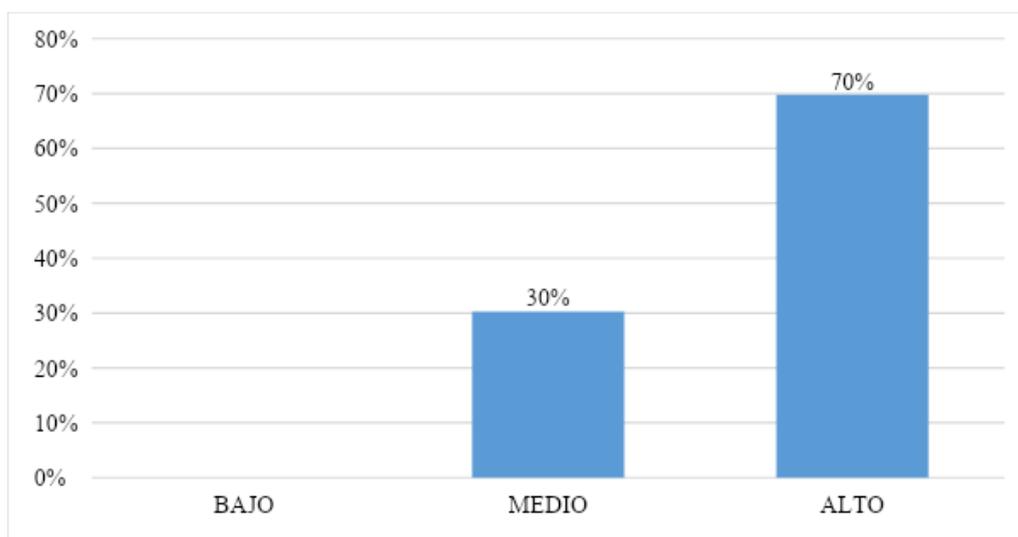
Tabla 6

Nivel de aceptación por las dimensiones organizativas de los colaboradores en la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	0-16	0	0	0%	0%
Medio	17-32	39	39	30%	30%
Alto	33-40	90	129	70%	100%
Total		129		100%	

Figura 2

Nivel de aceptación por las dimensiones organizativas de los colaboradores en la UNTRM



El nivel de aceptación por las dimensiones organizativas de los colaboradores en la UNTRM fue alto en un 70% y medio en un 30%; resultado que evidencia que las principales características que el colaborador tiene en la organización como el ámbito laboral, división, departamento, equipo de trabajo y tiempo laboral, se desarrollan de manera adecuada en la entidad, que formaron parte de las dimensiones organizativas evaluada, valor que se reflejó en el promedio de sus valores que tuvo 3.72 en su más bajo nivel y una mediana de 4.25 con una diferencia importante del máximo valor generado (5).

Tabla 7

Estadísticos de las dimensiones organizativas de los colaboradores de la UNTRM

Estadístico	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Prom.
Media	4.06	4.22	3.72	4.18	4.36	4.15	4.36	4.22	4.16
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.25
Moda	4	4	4	5	5	5	5	5	4.63
Desviación	0.958	0.992	1.139	1.086	0.856	0.902	0.927	0.921	0.97
Varianza	0.918	0.984	1.297	1.179	0.733	0.814	0.858	0.848	0.95
Coefficiente de variación (%)	23.59	23.52	30.60	25.99	19.62	21.76	21.23	21.79	23.51

El promedio o media de los ítems correspondientes a las dimensiones organizativas de los colaboradores tuvo el menor valor de 3.72 en la pregunta 3 y de mayor valor en la pregunta 5. Por otro lado, la moda y la mediana coincidieron en los valores de 4 y 5 respectivamente. Finalmente, la pregunta 5 reflejó una menor dispersión de los datos con 19.62% de coeficiente de variación y el de mayor valor resultó en la pregunta 3 con un coeficiente de variación del 30.6%.

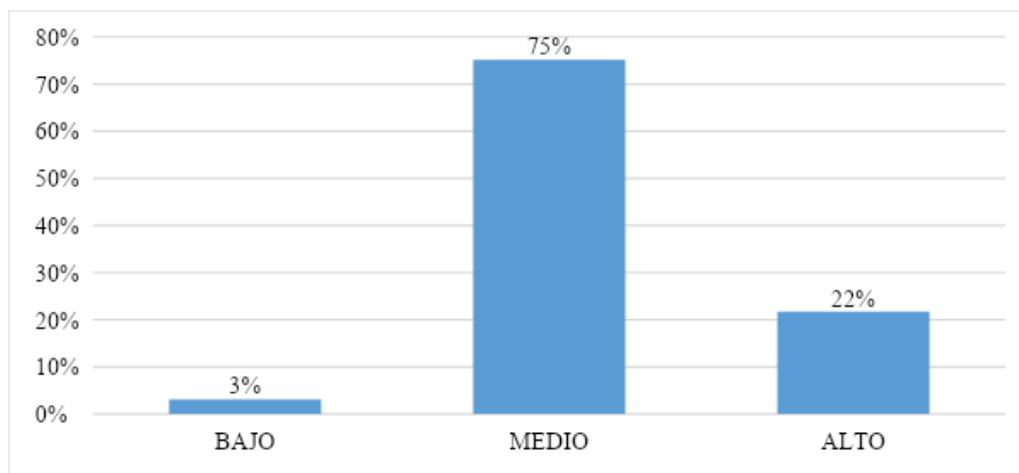
Tabla 8

Nivel de aceptación por las dimensiones externas de los colaboradores en la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	0-20	4	4	3%	3%
Medio	21-40	97	101	75%	78%
Alto	41-50	28	129	22%	100%
Total		129		100%	

Figura 3

Nivel de aceptación por las dimensiones externas de los colaboradores en la UNTRM



La aceptación por las dimensiones externas de los colaboradores en la UNTRM resultó en mayor medida de nivel medio con 75%, de nivel alto en un 22% y bajo en un 3%. Los datos expuestos evidencian que algunos colaboradores aún muestran indiferencia por el entorno geográfico en el que se desarrollan sus colegas, por sus hábitos personales, hábitos de ocio, por la experiencia laboral mostrada y por su formación académica, que formaron parte de las dimensiones externas evaluadas; que se reflejó en el promedio de sus valores que tuvo 3.09 en su más bajo nivel y una mediana de 3.8 con una diferencia significativa importante del promedio del máximo valor generado (5).

Tabla 9

Estadísticos de las dimensiones externas de los colaboradores de la UNTRM

Estadístico	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Promedio
Media	3.26	4.09	3.14	3.26	3.24	3.09	4.33	3.96	3.81	4.06	3.63
Mediana	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.80
Moda	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.10
Desviación 2	1.33	0.765	1.351	1.115	1.292	1.355	0.812	0.879	1.210	0.966	1.11
Varianza 4	1.77	0.585	1.824	1.242	1.668	1.835	0.659	0.772	1.465	0.934	1.28

Coefficiente de var. (%)	40.8	18.69	43.02	34.15	39.86	43.80	18.76	22.18	31.74	23.79	31.68
	1										

El promedio de los ítems correspondientes a las dimensiones externas de los colaboradores tuvo el menor valor de 3.09 en la pregunta 14 y de mayor valor en la pregunta 15 con 4.33. Por otro lado, la mediana tuvo un promedio general de 3.8 y la moda fue de 4 en mayor proporción. Finalmente, la pregunta 10 reflejó una menor dispersión de los datos con 18.69% de coeficiente de variación y el de mayor valor resultó en la pregunta 14 con 43.8%.

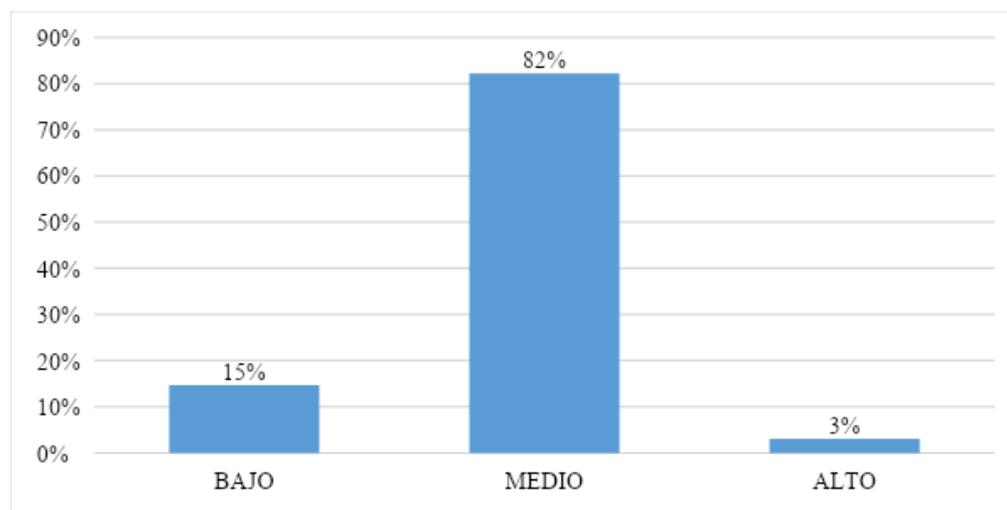
Tabla 10

Nivel de aceptación por las dimensiones internas de los colaboradores en la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	0-16	19	19	15%	15%
Medio	17-32	106	125	82%	97%
Alto	33-40	4	129	3%	100%
Total		129		100%	

Figura 4

Nivel de aceptación por las dimensiones internas de los colaboradores en la UNTRM



La aceptación por las dimensiones internas de los colaboradores en la UNTRM reflejó un nivel medio en mayor proporción con 82%, bajo en un 15% y alto con 3%; evidenciando que algunos colaboradores aún no aceptan plenamente

las características propias e internas de los trabajadores como la edad, género origen étnico/cultural, edad y orientación sexual, que formaron parte de las dimensiones internas evaluada; que se reflejó en el promedio de sus valores que tuvo 2.21 en su más bajo nivel y una mediana de 2.63 alrededor del promedio del máximo valor generado (5).

Tabla 11

Estadísticos de las dimensiones internas de los colaboradores de la UNTRM

Estadístico	Item1	Item2	Prom.						
o	9	0	1	2	3	4	5	6	
Media	3.10	2.50	3.87	2.77	2.50	2.34	2.21	3.01	2.79
Mediana	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.63
Moda	4	3	4	3	2	3	1	3	2.88
Desviación	1.462	1.232	1.100	1.189	1.187	1.107	1.137	1.278	1.21
Varianza	2.138	1.518	1.209	1.414	1.408	1.227	1.292	1.633	1.48
Coficiente de variación (%)	47.16	49.35	28.43	42.97	47.39	47.31	51.44	42.48	44.57

El promedio de los ítems correspondientes a las dimensiones internas de los colaboradores tuvo el menor valor de 2.21 en la pregunta 25 y de mayor valor en la pregunta 21 con 3.87. Por otro lado, la mediana tuvo un promedio general de 2.63 y la moda fue de 3 en mayor proporción. Finalmente, la pregunta 21 reflejó una menor dispersión de los datos con 28.43% de coeficiente de variación y el de mayor valor resultó en la pregunta 25 con 51.44%.

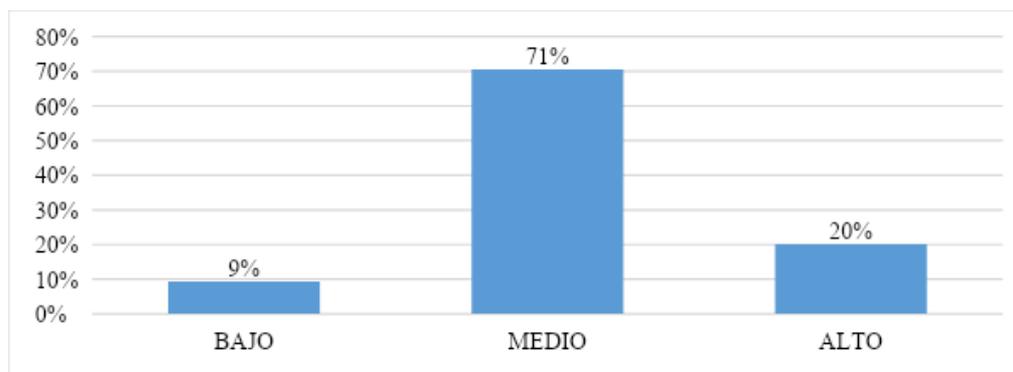
Tabla 12

Nivel de personalidad de los colaboradores en la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	0-16	12	12	9%	9%
Medio	17-32	91	103	71%	80%
Alto	33-40	26	129	20%	100%
Total		129		100%	

Figura 5

Nivel de personalidad de los colaboradores en la UNTRM



La personalidad de los colaboradores en la UNTRM tuvo un nivel medio en mayor medida con 71%, alto con un 20% y bajo con un 9%. Hecho que evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades sociales de los colaboradores con el propósito de desarrollar una óptima cultura empresarial organizacional mejorando la reputación del empleado, promoviendo la motivación, la creatividad, la innovación y eficiencia del personal, que formaron parte de la dimensión personalidad evaluada; que se reflejó en el promedio de sus valores que tuvo 2.78 en su más bajo nivel y una mediana de 3.5 con una diferencia significativa importante respecto al máximo valor generado (5).

Tabla 13

Estadísticos de la dimensión personalidad de los colaboradores de la UNTRM

Estadístico	Ítem27	Ítem28	Ítem29	Ítem30	Ítem31	Ítem32	Ítem33	Ítem34	Prom.
Media	3.88	3.82	3.84	3.12	2.89	3.33	2.78	3.88	3.44
Mediana	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.50
Moda	4	5	4	3	3	4	3	4	3.75
Desviación	1.136	1.264	1.121	1.250	1.194	1.160	1.220	0.968	1.16
Varianza	1.291	1.597	1.257	1.563	1.426	1.346	1.488	0.938	1.36
Coficiente de variación (%)	29.26	33.08	29.16	40.01	41.29	34.89	43.96	24.98	34.58

El promedio de los ítems correspondientes a las dimensiones internas de los colaboradores tuvo el menor valor de 2.78 en la pregunta 33 y de mayor valor

en la pregunta 27 y 34 con 3.88. Por otro lado, la mediana tuvo un promedio general de 3.5 y la moda fue de 4 en mayor proporción. Finalmente, la pregunta 34 reflejó una menor dispersión de los datos con 24.98% de coeficiente de variación y el de mayor valor resultó en la pregunta 33 con 43.96%.

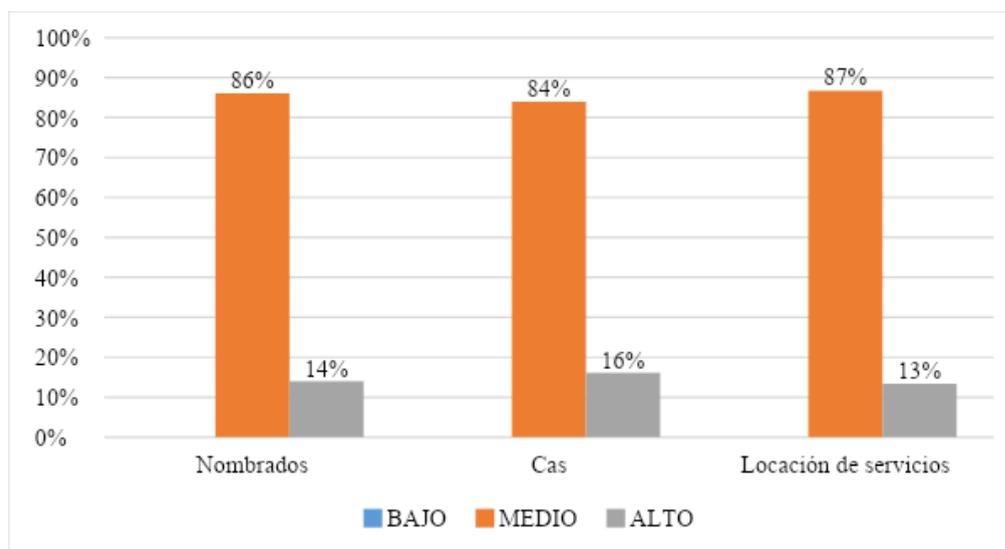
Tabla 14

Nivel de aceptación de la diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM

Tipo de contrato	Nombrados			Cas		Locación	
	Escala	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0-68	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	69-136	37	86%	47	84%	26	87%
Alto	137-170	6	14%	9	16%	4	13%
Total		43	100%	56	100%	30	100%

Figura 6

Nivel de aceptación de la diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM



El grado de aceptación de la diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM resultó en mayor medida de nivel medio para el personal de locación de servicios con 87%, nombrados con 86% y Cas 84%;

mientras que de nivel alto solo reflejó un 16% en los Cas, un 14% en los nombrados y en menor medida un 13% el personal de locación de servicios. Lo que refleja un comportamiento paralelo en todo el personal sin importar el tipo de contrato.

4.1.2. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

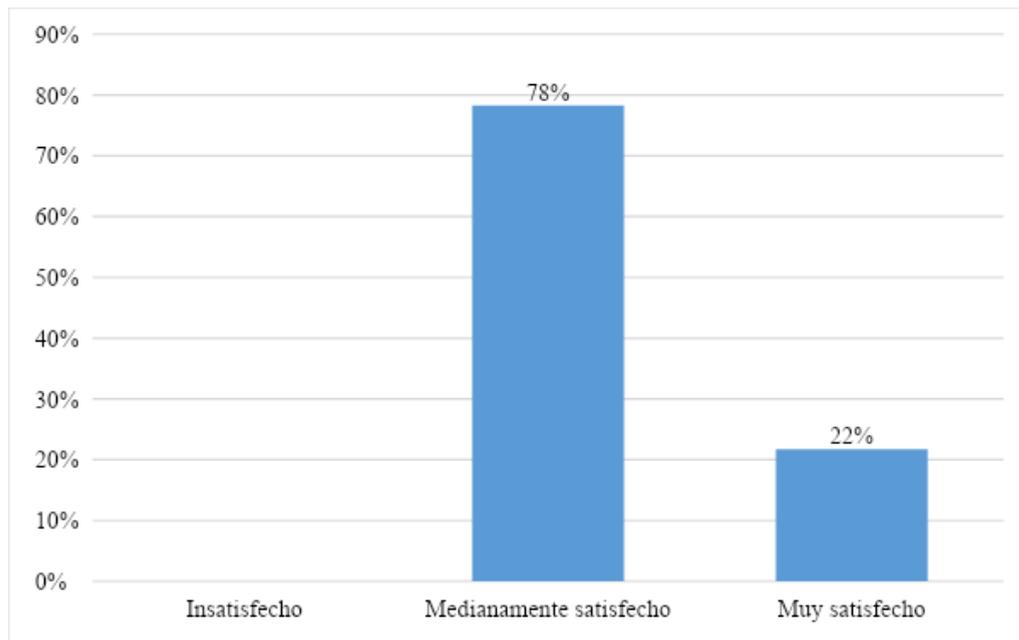
Tabla 15

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	0-42	0	0	0%	0%
Medianamente satisfecho	43-84	101	101	78%	78%
Muy satisfecho	85-105	28	129	22%	100%
	Total	129		100%	

Figura 7

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM



Los colaboradores de la UNTRM estuvieron medianamente satisfecho con 78% y muy satisfechos solo en un 22%. Los resultados confirman que aún existen características por mejorar en la organización como las condiciones

laborales, dar mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo al personal, mejorar la satisfacción con la entidad y la dirección, mejorar la satisfacción con la supervisión, con el reconocimiento, con los beneficios y con los colegas de trabajo, que formaron parte de la variable satisfacción laboral evaluada.

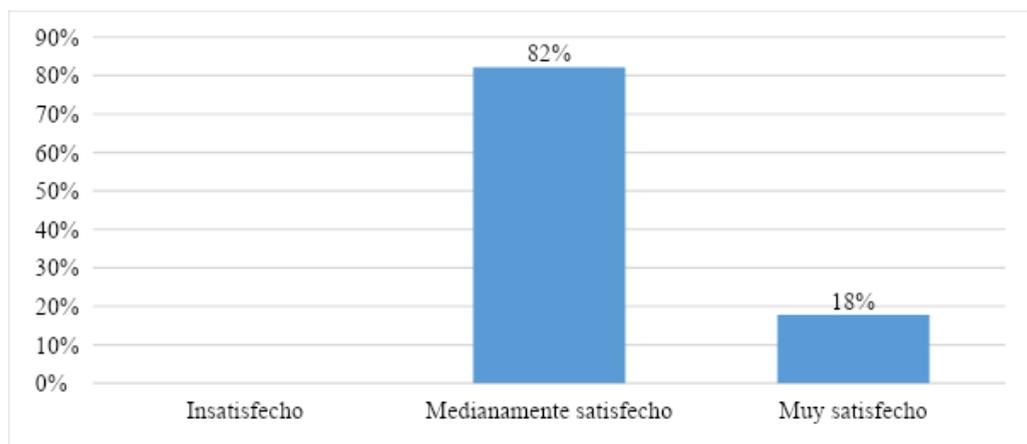
Tabla 16

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión cognitiva de los colaboradores en la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	0-24	0	0	0%	0%
Medianamente satisfecho	25-48	106	106	82%	82%
Muy satisfecho	49-60	23	129	18%	100%
	Total	129		100%	

Figura 8

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión cognitiva de los colaboradores en la UNTRM



El personal de la organización según la dimensión cognitiva de los colaboradores en la UNTRM, resultaron medianamente satisfechos con 82% y solo un 18% se mostró muy satisfecho. Hecho que demostró que existe una necesidad por mejorar las condiciones del centro laboral, enfocando principalmente a los beneficios sociales como las vacaciones, ambiente laboral, etc., fortalecer las capacidades del personal para mejorar sus habilidades y

conocimientos mientras trabaja, mejorar las políticas integrales y tener en cuenta las habilidades personales y gerenciales de los líderes de área, que formaron parte de la dimensión cognitiva evaluada ; que se reflejó en el promedio de sus valores que tuvo 2.2 en su más bajo nivel y una mediana de 3.8 con una diferencia significativa importante respecto al máximo valor generado (5).

Tabla 17

Estadísticos de la dimensión cognitiva de los colaboradores de la UNTRM

Estadístico	I t e m 3 5	I t e m 3 6	I t e m 3 7	I t e m 3 8	I t e m 3 9	I t e m 4 0	I t e m 4 1	I t e m 4 2	I t e m 4 3	I t e m 4 4	I t e m 4 5	I t e m 4 6	Pr o m e d io
Media	4.0	4.3	4.1	4.0	2.2	4.0	3.7	3.2	3.5	3.3	4.0	4.0	3.7
Mediana	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.8
Moda	4.0	4.0	4.0	4.0	1.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.8
Desviación	1.0	0.8	0.8	0.9	1.3	1.0	1.2	1.4	1.3	1.4	1.1	1.2	1.1
Varianza	1.0	0.6	0.7	0.9	1.6	0.9	1.4	2.1	1.6	1.9	1.3	1.4	1.3
Coefficiente de variación (%)	24.7	17.7	19.9	23.0	58.0	23.8	31.7	44.3	36.0	42.1	28.1	29.2	31.6

El promedio de los ítems correspondientes a la dimensión cognitiva de los colaboradores tuvo el menor valor de 2.2 en la pregunta 39 y de mayor valor en la pregunta 36 con 4.3. Por otro lado, la mediana tuvo un promedio general de 3.8 y la moda fue de 4 en mayor medida. Finalmente, la pregunta 37 reflejó una menor dispersión de los datos con 19.9% de coeficiente de variación y el de mayor valor resultó en la pregunta 39 con 58%.

Tabla 18

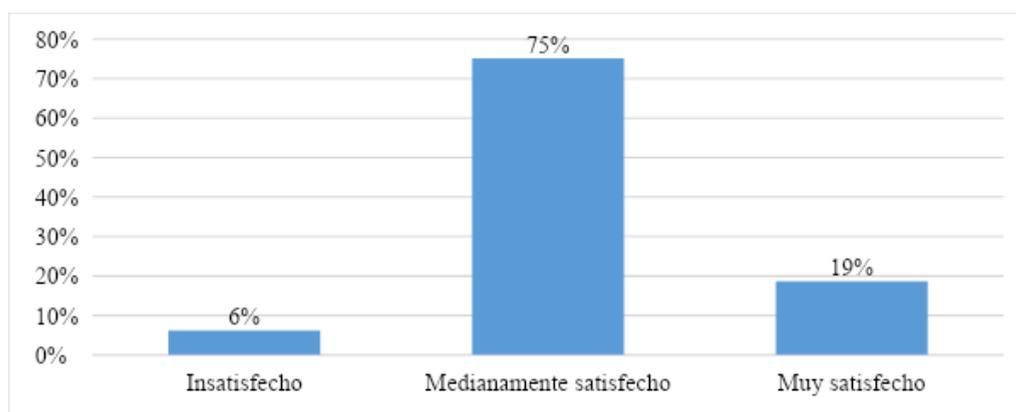
Nivel de satisfacción laboral según la dimensión afectiva de los colaboradores en la UNTRM

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	0-18	8	8	6%	6%
Medianamente satisfecho	19-36	97	105	75%	81%
Muy satisfecho	37-45	24	129	19%	100%

Total	129	100%
--------------	------------	-------------

Figura 9

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión afectiva de los colaboradores en la UNTRM



Los colaboradores demostraron una satisfacción laboral media según la dimensión afectiva con 75%, el 19% estuvo muy satisfecho y solo el 6% afirmó estar insatisfecho. Estos resultados evidencian que aún hay factores por mejorar como por ejemplo: la aprobación de las acciones benéficas implementadas por la organización frente al desarrollo eficiente de las labores, aprobación de la política administrativa frente a beneficios sociales y el nivel de aceptación del equipo de trabajo del centro laboral, que forman parte de la dimensión afectiva evaluada; caracteres que se reflejaron en el promedio de sus valores que tuvo 2.6 en su más bajo nivel y una mediana de 3.2 con una diferencia significativa importante del promedio del máximo valor generado (5).

Tabla 19

Estadísticos de la dimensión afectiva de los colaboradores de la UNTRM

Estadístico	Item 47	Item 48	Item 49	Item 50	Item 51	Item 52	Item 53	Item 54	Item 55	Promedio
Media	2.8	2.6	2.8	2.7	2.7	3.3	4.1	4.1	4.1	3.2
Mediana	3.0	2.0	3.0	2.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.2
Moda	4.0	1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.1
Desviación	1.4	1.3	1.4	1.4	1.2	1.3	0.9	0.8	1.0	1.2
Varianza	1.9	1.8	2.0	1.8	1.4	1.8	0.8	0.6	0.9	1.5
Coefficiente de var. (%)	48.6	51.0	51.0	49.5	45.4	41.4	21.5	18.5	23.7	39.0

El promedio de los ítems correspondientes a la dimensión afectiva de los colaboradores tuvo el menor valor de 2.6 en la pregunta 48 y de mayor valor en la pregunta 53 al 55 con 4.1. Por otro lado, la mediana tuvo un promedio general de 3.2 y la moda fue de 4 en mayor medida. Finalmente, la pregunta 54 reflejó una menor dispersión de los datos con 18.5 % de coeficiente de variación y el de mayor valor resultó en la pregunta 48 y 49 con 51%.

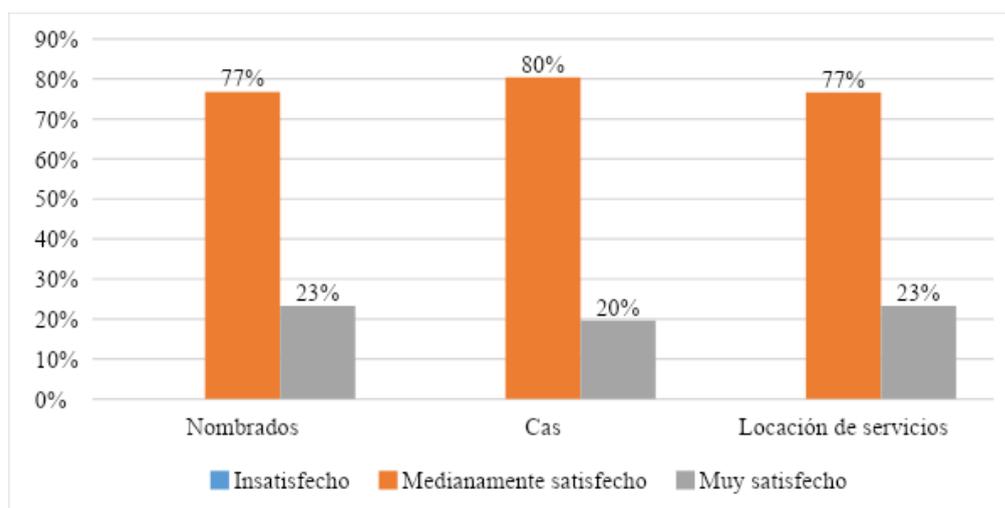
Tabla 20

Nivel de satisfacción laboral según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM

Tipo de contrato	Nombrados			Cas		Locación	
Nivel	Escala	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0-42	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	43-84	33	77%	45	80%	23	77%
Alto	85-105	10	23%	11	20%	7	23%
Total		43	100%	56	100%	30	100%

Figura 10

Nivel de satisfacción laboral según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM



El grado de satisfacción laboral según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM resultó en mayor medida de nivel medio para los Cas con 80%, nombrados con 77% y en la misma medida el personal de locación de servicios 77%; mientras que de nivel alto solo reflejó un 23% en los nombrados y en el personal de locación de servicios 23, mientras que el menor valor obtuvo el personal Cas con 20%. Lo que refleja un comportamiento paralelo en todo el personal sin importar el tipo de contrato.

4.1.3. Relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

Tabla 21

Análisis correlacional de la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM

			DIVERSIDAD CULTURAL	Dimensión cognitiva
Rho de Spearman	DIVERSIDAD CULTURAL	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	Dimensión cognitiva	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

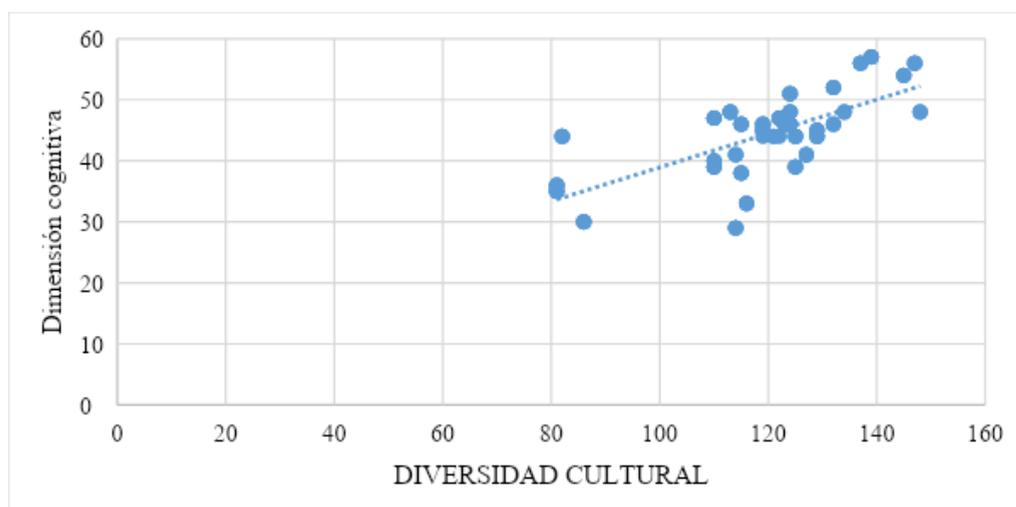
Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla indica la correlación entre la variable diversidad cultural y la dimensión cognitiva de la satisfacción laboral de los colaboradores, en donde

encontramos un grado de correspondencia significativa considerable en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0,656$ (Donde r_s : Rho de Spearman). En ese sentido si analizamos el coeficiente de determinación encontramos que $r^2 = 0,43$; entonces es importante mencionar que el 43% del logro de la dimensión cognitiva de la satisfacción laboral es a partir del compromiso con la diversidad cultural de los colaboradores.

Figura 11

Diagrama de dispersión de la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM



En la figura observamos que cada punto del diagrama de dispersión muestra un patrón y dicho patrón indica el tipo y la intensidad de la relación entre las dos variables medidas. Los puntos caen todos sobre una línea recta que sigue una tendencia, la asociación entre las variables, tiende agruparse en una pendiente positiva, por lo cual asumimos que la relación entre las variables es directa.

4.1.4. Relación entre la diversidad cultural y la dimensión afectiva de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

Tabla 22

Análisis correlacional de la diversidad cultural y la dimensión afectiva de la UNTRM

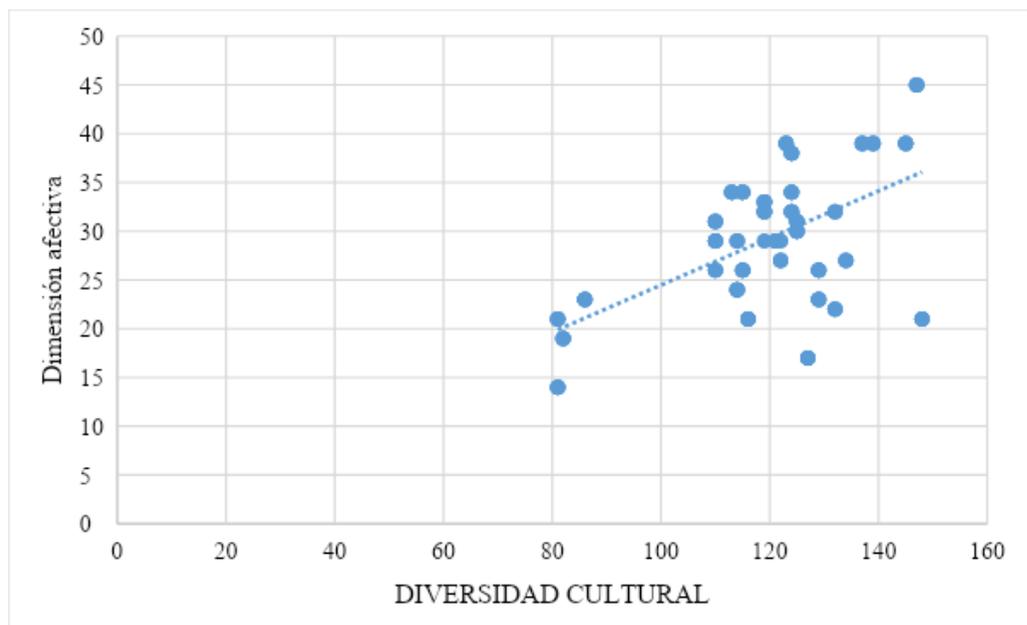
		DIVERSIDAD CULTURAL	Dimensión afectiva
Rho de Spearman	DIVERSIDAD CULTURAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	129
	Dimensión afectiva	Coefficiente de correlación	,408**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	129

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

La tabla indica la correlación entre la variable diversidad cultural y la dimensión afectiva de la satisfacción laboral de los colaboradores, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa media en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0,408$ (Donde r_s : Rho de Spearman). En ese sentido si analizamos el coeficiente de determinación encontramos que $r^2 = 0,1665$; entonces es importante mencionar que el 16.65% del logro de la dimensión afectiva de la satisfacción laboral es a partir del compromiso con la diversidad cultural de los colaboradores.

Figura 12

Diagrama de dispersión de la diversidad cultural y dimensión afectiva de la UNTRM



En la figura observamos que cada punto del diagrama de dispersión muestra un patrón y dicho patrón indica el tipo y la intensidad de la relación entre las dos variables medidas. Los puntos caen todos sobre una línea recta que sigue una tendencia, la asociación entre las variables, tiende agruparse en una pendiente positiva, por lo cual asumimos que la relación entre las variables es directa.

4.1.5. Relación entre diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM

Tabla 23

Análisis correlacional de la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM

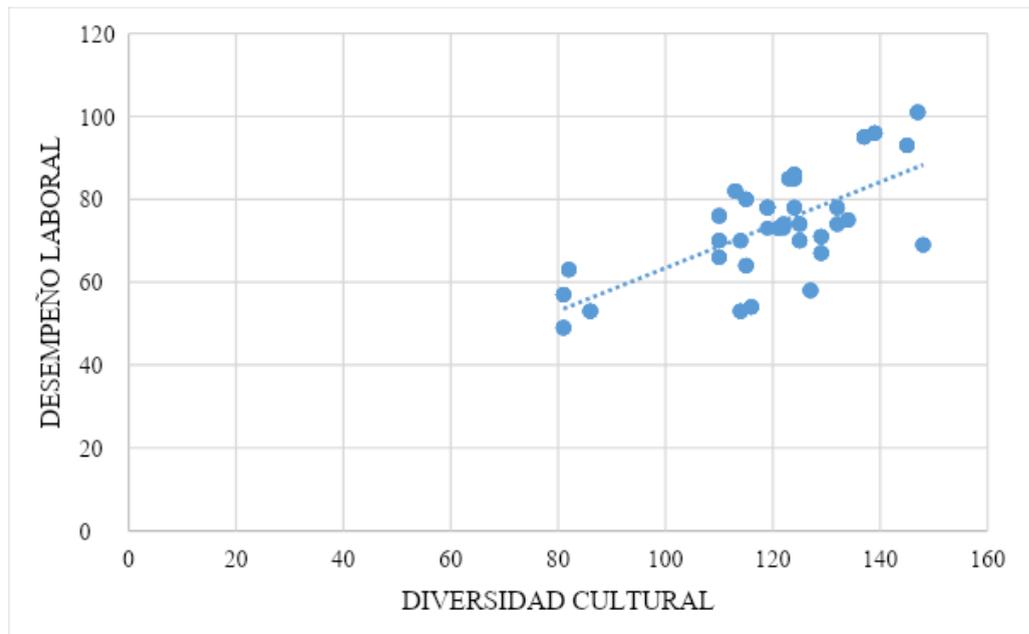
			DIVERSIDAD CULTURAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	DIVERSIDAD CULTURAL	Coefficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

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

La tabla indica la correlación entre la variable diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa considerable en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0,554$ (Donde r_s : Rho de Spearman). En ese sentido si analizamos el coeficiente de determinación encontramos que $r^2 = 0,3069$; entonces es importante mencionar que el 30.69% de la satisfacción laboral es a partir del compromiso con la diversidad cultural de los colaboradores.

Figura 13

Diagrama de dispersión de la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM



En la figura observamos que cada punto del diagrama de dispersión muestra un patrón y dicho patrón indica el tipo y la intensidad de la relación entre las dos variables medidas. Los puntos caen todos sobre una línea recta que sigue una tendencia, la asociación entre las variables tiende agruparse en una pendiente positiva, por lo cual asumimos que la relación entre las variables es directa.

Tabla 24

Análisis correlacional general de las variables y dimensiones de estudio

		DIVERSIDAD CULTURAL	Dimensiones organizativas	Dimensiones externas	Dimensiones internas	Personalidad	SATISFACCIÓN LABORAL	Dimensión cognitiva	Dimensión afectiva	
Rho de Spearman	DIVERSIDAD CULTURAL	Coefficiente de correlación	1,000	,457**	-,167	,682**	,629**	,678**	,366**	,546**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,058	,000	,000	,000	,000	,000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129
	Dimensiones organizativas	Coefficiente de correlación	,457**	1,000	,296**	,617**	,804**	,421**	,149	,292**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,001	,000	,000	,000	,091	,001
		N	129	129	129	129	129	129	129	129
	Dimensiones externas	Coefficiente de correlación	-,167	,296**	1,000	,170	,456**	,202*	,327**	,292**
		Sig. (bilateral)	,058	,001	.	,055	,000	,022	,000	,001
		N	129	129	129	129	129	129	129	129
	Dimensiones internas	Coefficiente de correlación	,682**	,617**	,170	1,000	,835**	,644**	,462**	,551**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,055	.	,000	,000	,000	,000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129
	Personalidad	Coefficiente de correlación	,629**	,804**	,456**	,835**	1,000	,656**	,408**	,554**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,678**	,421**	,202*	,644**	,656**	1,000	,678**	,888**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,022	,000	,000	.	,000	,000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129
Dimensión cognitiva	Coefficiente de correlación	,366**	,149	,327**	,462**	,408**	,678**	1,000	,927**	
	Sig. (bilateral)	,000	,091	,000	,000	,000	,000	.	,000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	
Dimensión afectiva	Coefficiente de correlación	,546**	,292**	,292**	,551**	,554**	,888**	,927**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000	.	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 y 0.05 (bilateral).

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Formulación de hipótesis estadística

a) Planteamiento de la hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM

H1: Existe relación significativa entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM

b) Nivel de significancia

$\alpha=5\%$ (0.05)

c) Prueba de hipótesis Chi cuadrado

Tabla 25

Prueba de hipótesis con Chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2151,881 ^a	528	0,000
Razón de verosimilitud	675,566	528	0,000
Asociación lineal por lineal	59,751	1	0,000
N de casos válidos	129		

Nota. 575 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.

d) Conclusión y decisión

Considerando el resultado del análisis Chi-cuadrado con un valor de sig (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos H0 y aceptamos H1 ; por lo tanto con un 95% de confianza es preciso indicar que existe una correspondencia significativa entre la diversidad cultural y satisfacción la laboral de los colaboradores.

4.3. Discusión de resultados

Diversos investigadores alrededor del mundo han desarrollado estudios entorno a la diversidad cultural y la satisfacción laboral del personal tanto en empresas públicas como privadas. Cada uno de estos estudios han contribuido al mejoramiento de políticas públicas para la inclusión de personas de diferentes lugares de origen, con diversas discapacidades, etc. Ambas situaciones están ligadas al crecimiento y desarrollo como persona y como sociedad, es el caso de (Latorre, 2018) en su tesis referente a la gestión jurídica de la diversidad desde las administraciones públicas, sostiene que España cuenta con leyes, reglamentos, normas y políticas en general que permiten dejar abierto las oportunidades laborales para diversos tipos de personas; ajustando la normativa y los planes integración publica a la realidad. Considerando tal resultado es preciso indicar que en la investigación se encontró resultados semejantes, ya que el nivel de aceptación general respecto a la diversidad cultural fue de nivel medio con 85%, y que las principales características corresponden a la aprobación de la edad, género, el origen étnico cultural y la orientación sexual del personal con los que labora según las dimensiones evaluadas; lo que evidencia que la entidad brinda oportunidades a personas de otras realidades y que ha construido un equipo pluricultural importante; pero aún existe una clara necesidad de fortalecer las bases del respeto por las creencias, costumbres, gustos y preferencias del personal. Igualmente (Chancay, 2018) en su investigación encontró que la competencia intercultural de los docentes presentaron un nivel aceptable, sin embargo en ocasiones evidencio una actitud defensiva en relacion a la identidad cultural; y si bien es cierto reconocen su lugar de origen, se ven amenazados por la globalizacion. En ese contexto en la investigación se encontró resultados distintos, pues se demostró un nivel medio de diversidad cultural, lo que demuestra que si existe respeto por de los colaboradores que integran el equipo de trabajo de las diferentes áreas, pero que si se hace necesario fortalecer las bases de desarrollo laboral e integral.

Trujillo *et al.* (2020) en su investigacion demostraron que no existió correspondencia entre la satisfacción y el desempeño laboral en ninguno de las 3 facultades de la universidad; frente a esos resultados existe una diferencia con la investigación, teniendo en cuenta que en la presente se demostró una correspondencia significativa media en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0,408$ entre la variable diversidad cultural y la dimensión afectiva, es así que si crece la dimensión afectiva de la

satisfacción laboral, la diversidad cultural crecerá en ese mismo sentido. Por ende, se logró confirmar que solo el 16.65% del logro de la dimensión afectiva de la satisfacción laboral es a partir del compromiso con la diversidad cultural de los colaboradores. Las diferencias en ambos estudios se podrían dar de manera general por el comportamiento de los individuos, el ámbito de estudio en el que se desarrolló o los gustos, creencias y tradiciones de manera personal de las personas. Una de las principales características repetitivas en las organizaciones y por los que generalmente existe un nivel de insatisfacción en los colaboradores es por el reconocimiento al personal según el cumplimiento de metas y objetivos, y aunado a ello los beneficios recibidos dentro de la organización. También (Ramirez & Torres, 2020) indica que los factores intrínsecos o motivacionales tienen que ver con la naturaleza misma del trabajo (reconocimiento de la labor, autonomía profesional y trabajo en sí) y que el personal presentó niveles de satisfacción bajo. En relación al resultado anteriormente citado no se encuentra similitud, pues el nivel de la dimensión afectiva (satisfacción con el reconocimiento al personal, la satisfacción con los beneficios recibidos y satisfacción con sus compañeros de trabajo) reflejó un nivel medio en mayor medida con un valor de 75% e insatisfecho solo en un 6%. Igualmente (Pisco, 2018) mediante su tesis doctoral demostró un nivel medio de satisfacción laboral con 74.5%, en relación al mencionado resultado la investigación encontró resultados similares toda vez que el 78% reflejó un nivel medio de satisfacción laboral. Además (Pisco, 2018) menciona que la eficacia laboral tuvo una relación positiva con la satisfacción; es así que considerando tal afirmación en la investigación se demostró similares resultados con una correspondencia significativa de $r_s=0,656$ entre la satisfacción laboral y la personalidad de los colaboradores (motivación, creatividad, innovación y eficiencia); por ende, el 43% de la satisfacción laboral se da por la personalidad de los colaboradores; los resultados de ambos estudios confirman la importancia de la personalidad de los colaboradores para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestas, que una vez cumplidos generan satisfacción plena en el personal logrado. También (Faya *et al.*, 2018) en su estudio encontró una correspondencia directa y moderada entre la autonomía y satisfacción del personal de una universidad peruana con un $r_s=0.0651$ y 0.626 . Referenciando esos resultados se encuentra una similitud con la presente, ya que se encontró una correspondencia de $r_s=0.421$ entre la satisfacción laboral y las dimensiones organizativas de la diversidad cultural dentro de

los cuales se puede considerar la aceptación y la autonomía por la aprobación del ámbito laboral, el equipo de trabajo, departamento organizacional, etc; por lo cual es importante que los colaboradores muestren autonomía, personalidad y autoestima al momento de desempeñarse laboralmente. De otro modo (Faya *et al.*, 2018) encontró un nivel alto de satisfacción laboral de los colaboradores, resultado distinto al encontrado en la investigación que reflejó un nivel medio con un 78% y alto solo con un 22%. Las diferencias podrían darse principalmente por el comportamiento social de los colaboradores, el origen étnico u otros factores que se consideran importantes al momento de interrelacionarse o en todo caso por el ambiente laboral, cultura organización o la implementación estructural de las áreas.

Villacrez (2017) demostró una correspondencia moderada entre la satisfacción y el clima laboral $r=0.0041$, resaltando la cultura identitaria y las oportunidades como sus principales características de satisfacción. Teniendo en cuenta esos resultados se encuentra similitud con la investigación en cuanto al nivel aceptación de la dimensión afectiva (satisfacción con el reconocimiento al personal, con los beneficios recibidos y con sus compañeros de trabajo) ya que reflejó un nivel medio (moderado); pero referente a la correspondencia de la diversidad cultural y la dimensión afectiva se demuestran resultados distintos, considerando que en la presente alcanzó un relación de hasta 0.546 evidenciando que el 29.81% del respeto por la diversidad cultural se debe a las condiciones y características de la dimensión afectiva del personal de la universidad. Y finalmente citando los resultados de (Canta, 2017) que demostró la aceptación de la motivación en un nivel medio con 58.2%, y la satisfacción laboral con 54.5%; es importante resaltar una similitud con la investigación en el nivel de aceptación media con 78% de satisfacción laboral y 71% en nivel de personalidad de los colaboradores; los factores que principalmente inciden en la satisfacción de un colaborador es la motivación, creatividad, innovación y eficiencia en sus acciones. Y en relación a la correspondencia de las variables (Canta, 2017) encontró una correlación significativa alta entre la motivación y la satisfacción laboral; en ese sentido, se encuentra una similitud con la presente ya que la correspondencia reflejó una correlación positiva significativa de $r_s=0,656$ entre la satisfacción laboral y la personalidad de los colaboradores (motivación, creatividad, innovación y eficiencia). Cada uno de los resultados presentados y comparados con otros estudios confirman al

colaborador como el principal recurso de la organización sin importar su cultura, tradición, gustos y/o preferencias; por lo que una gestión eficiente permite cumplir de manera efectiva con las metas propuestas a partir de un personal motivado.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

- El nivel de aceptación de la diversidad cultural en la universidad fue medio con 85%, así como en sus dimensiones externas 75%, internas 82% y personalidad 71%. La dimensión organizativa resultó de nivel alto con 70%, demostrando que existe mayor aceptación por la interrelación, las funciones ejercidas, el trabajo colaborativo y la experiencia laboral. Finalmente, el tipo de contrato no incide en el nivel de aceptación de los colaboradores por la diversidad cultural.
- Los colaboradores de la UNTRM estuvieron medianamente satisfecho con 78% , así como en las dimensiones cognitiva 82% y afectiva 75%, demostrando que el nivel de satisfacción no depende del tipo de contrato del personal.
- La relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la universidad fue significativa considerable con $r_s=0,656$, evidenciando que el 43% de la satisfacción laboral según dimensión cognitiva es a partir del compromiso con la diversidad cultural de los colaboradores.
- La relación entre la diversidad cultural y la dimensión afectiva de los colaboradores de la universidad fue significativa media con $r_s=0,408$, evidenciando que solo el 16.65% de la satisfacción laboral según dimensión afectiva es a partir del compromiso con la diversidad cultural de los colaboradores.
- La relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la universidad fue significativa considerable con $r_s=0,554$, evidenciando que el 30.69% de la satisfacción laboral es a partir del compromiso con la diversidad cultural de los colaboradores.

5.2. Sugerencias

- Se recomienda a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI promover la realización de investigaciones en sus distintas áreas de pre grado, posgrado e institutos, en relación a la gestión de la diversidad cultural y satisfacción laboral, considerando que son temas trascendentales no solo para las organizaciones sino que también para la sociedad, proyectando una humanidad más justa y en igualdad de oportunidades para todos.

Se recomienda a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas:

- Al rector de la universidad se recomienda desarrollar alianzas estratégicas con otras entidades que permita fortalecer los lazos de cooperación en relación a la igualdad de oportunidades para todos, sin importar lugar de origen, sexo, edad, orientación sexual, discapacidad, etc.
- Al administrador se recomienda diseñar e implementar un modelo de gestión de la diversidad cultural, con el propósito de fortalecer los planes y programas de inclusión social de la universidad.
- Al jefe de recursos humanos se recomienda ejecutar talleres, conferencias y capacitaciones a los colaboradores de la institución, con el objetivo de promover la inclusión y respeto por la diversidad cultural de las personas.
- Al jefe de la unidad de infraestructura y gestión ambiental se recomienda planificar estrategias para incluir dentro de la infraestructura de entidad accesos adecuados, materiales, herramientas y otros mecanismos que se consideren necesario para la realización de actividades de aquellas personas con habilidades especiales sin mayores inconvenientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Appadurai, A., Sem, A., García, N., Reygadas, L., Nivón, E., & Pacheco, J. (2014). *Diversidad Cultural, desarrollo y cohesión social* (Primera ed.). (P. Sandoval, Ed.) Lima, Perú: Ministerio de Cultura. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Diversidadculturaldesarrolloycohesionsocial.pdf>
- Begonya, E. (2012). *Cultura, Culturas y Antropología*. Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/62086/4/Teor%C3%ADa%20de%20la%20cultura_M%C3%B3dulo%202_Cultura%2C%20culturas%2C%20antropolog%C3%ADa.pdf
- Canta, L. (2017). Nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima. *Nivel de motivación y satisfacción laboral*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Perú. <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1319>
- Carrasco, M., & Coronel, J. (1 de Enero de 2017). Percepciones del profesorado sobre la gestión de la diversidad cultural: Un estudio cualitativo. (U. N. Distancia, Ed.) *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, XX(1), 75-98. <https://doi.org/10.5944/educXX1.14480>
- Chancay, C. (2018). Estudio mixto-descriptivo sobre la competencia intercultural de los docentes de inglés de las universidades públicas de la zona 4 de Ecuador. (U. A. Madrid, Ed.) *Dialnet*, 128-297. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=207060>
- Checán, M. M., & Regalado, S. J. (2018). Medir el Nivel de Empleabilidad de las Personas con Discapacidad en las Entidades Públicas de la Ciudad de Cachapoyas. *Tesis de Titulación*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Amazonas, Perú. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1380/Mirian%20Chec%C3%A1n%20M.%20-%20Sandra%20Regalado%20Fern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Concytec. (2017). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cuya, E. (2017). La gestión de la diversidad generacional docente y sus desafíos frente al trabajo en equipo: un estudio de caso. (P. U. Perú, Ed.) *Pontificia Universidad Católica del Perú*, 6-14. <https://search.proquest.com/openview/df542859e7c57225f1f024b8b1c35c18/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. (F. d. Educación, Ed.) Lima, Perú: Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Faya, A., Ventura, C., Herrera, M., & Hernandez, R. (1 de Julio de 2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, VIII(3), 43-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Gamboa, E. (4 de Setiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 2-5. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, M. (2012). *Gestión de la diversidad cultural en las empresas*. (C. d. Sostenibilidad, Ed.) Barcelona, España: Fundación Bertelsmann. <https://www.compromisorse.com/upload/estudios/000/223/diversidad%20cultural.pdf#:~:text=%C2%ABUna%20organizaci%C3%B3n%20que%20utiliza%20correctamente,seg%C3%BAAn%20Montse%20Ventosa%2C%20autora%20del>
- Hernández Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (VI ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Latorre, P. (2018). *La Gestión Jurídica de la Diversidad Desde las Administraciones Públicas* (Primera ed.). (U. A. Madrid, Ed.) Valencia, España: Tirant lo Blanch.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=207060>
- Lozano, J. (2019). Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Cultura organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chachapoyas, Perú.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7048>
- Mejía, R., & Frisancho, S. (2006). Investigar la diversidad cultural. Teoría, conceptos y métodos de investigación para la educación y el desarrollo. *Investigar la diversidad cultural*. Universidad Jesuita de Guadalajara y Pontifical Catholic University of Peru, México, México.
https://www.researchgate.net/publication/262837281_Investigacion_la_diversidad_cultural_Teoria_conceptos_y_metodos_de_investigacion_para_la_educacion_y_el_desarrollo
- Naciones Unidas. (17 de Noviembre de 2011). *Declaración universal sobre la diversidad cultural*. (O. d. Humanos, Editor) Naciones Unidas: Derechos Humanos:
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/culturaldiversity.aspx>
- Norman Broadbent. (2018). *Gestión Global de la Diversidad Cultural*. (J. Verde, Ed.) Barcelona, España: Norman Broadbent y la Fundación para la Diversidad.
https://fundaciondiversidad.com/descargas/informe_gestion_diversidad_cultural/Informe_Gestion_Diversidad_Cultural.pdf
- Pisco, M. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. *Satisfacción laboral y síndrome Burnout*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_ad47ca4c124bac245c881f624edba4ea
- Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*. Universidad ICESI, Buenos Aires, Argentina.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

- Ramírez, T., & Torres, D. (Diciembre de 2020). Una lectura comparativa sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes venezolanos entre 1996 y 2018. (U. C.-U. Colombia, Ed.) *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, XXII(35), 2-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.19053/01227238.u969>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (1 de Julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. (U. EAN, Ed.) *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*(82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Tamayo, C., & Siesquén, M. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Trujillo, P., Ortíz, M., Carrasco, M., Herrera, G., & Martínez, C. (1 de Diciembre de 2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. (B. Diconca, Ed.) *Scielo*, VII(2), 6-21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.8>
- Tünnermann, C. (23 de Julio de 2012). América Latina: identidad y diversidad cultural. El aporte de las universidades al proceso integracionista. (O. E. Journals, Ed.) *POLIS revista latinoamericana*. <https://journals.openedition.org/polis/4122#quotation>
- Udiz, G. (16 de Septiembre de 2010). *Pymes y Autónomos*. (G. R. Udiz, Editor) Satisfacción laboral: Locke contra Lawler: <https://www.pymesyautonomos.com/management/satisfaccion-laboral-locke-contra-lawler#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Lawler%20sostiene,resultados%20y%20agilizar%20las%20organizaciones.>
- UNESCO. (2002). *Educación para el desarrollo sostenible*. Unesco.org: <https://es.unesco.org/themes/educacion-desarrollo-sostenible/diversidad-cultural#:~:text=La%20diversidad%20cultural%20resultante%20ampl%C3%ADa,los%20individuos%2C%20comunidades%20y%20pa%C3%ADses.>
- UNESCO. (20 de Octubre de 2005). *Diversidad cultural*. Unesco.org: <https://es.unesco.org/creativity/diversidad-cultural>

- Val, A. (2017). La diversidad cultural: ¿es posible su aplicación al sector audiovisual? (U. C. III, Ed.) *Scielo.org*(28), 111-130. <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n28/0188-252X-comso-28-00111.pdf>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* (Primera ed.). Barranquilla, Colombia: Educosta. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1>
- Villacrez, M. (2017). Percepción del clima laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. julio – setiembre 2015. *Percepción del clima laboral y su relación con la satisfacción laboral*. Universidad Cesar Vallejo, Chachapoyas, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16502>

ANEXOS Y/O APÉNDICES

Anexo 1

Instrumentos de medición

Cuestionario para determinar la diversidad cultural

INSTRUCCIÓN: Señor (a) colaborador de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; la presente encuesta es confidencial y anónima, tiene como objetivo medir la gestión de la diversidad cultural con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de la diversidad cultural y la satisfacción laboral. La información que se obtenga será utilizada con fines de investigación. Agradecemos por anticipado su colaboración y honestidad por responder cada una de las interrogantes.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

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

Edad:.....

Genero:.....

Dimensión	Indicador	Nº	Ítem	5	4	3	2	1
Dimensiones Organizativas	Ámbito laboral	1	El ámbito laboral en el que se desempeña le permite desarrollarse profesionalmente					
		2	El tener compañeros con diferente lugar de origen o con habilidades especiales contribuye a su desempeño laboral					
	Departamento	3	Su líder de área promueve la interacción con otros compañeros de diferente lugar de origen o con habilidades especiales					
		4	Sus funciones laborales están acordes con su capacidad					
	Equipo de trabajo	5	Se ha podido adaptar fácilmente al equipo de trabajo de su centro laboral					
		6	Se siente importante en su equipo de trabajo					
	Tiempo laboral	7	Durante el tiempo que viene laborando ha mantenido buena relación con sus demás compañeros					
		8	Según el tiempo de experiencia laboral es adecuado trabajar con profesionales que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades especiales					
Dimensiones Externas	Entorno geográfico de desarrollo	9	Preferiría trabajar con colaboradores que compartan su lugar de origen					
		10	Considera que los colaboradores que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades					

			especiales desarrollan labores en la entidad sin ningún problema						
	Hábitos personales	11	Han cambiado sus hábitos personales desde que empezó a laborar en la entidad						
		12	Es importante adecuarse a los hábitos de los demás colaboradores de su equipo						
	Hábitos de ocio	13	Desde que ha ingresado a trabajar tiene mayor predisposición para hacer actividades recreativas						
		14	Han cambiado sus hábitos de ocio desde su ingreso a la entidad						
	Experiencia laboral	15	La experiencia laboral le ha permitido adaptarse fácilmente a las funciones que desempeña						
		16	La experiencia de otros colaboradores es relevante en su desempeño laboral						
	Formación académica.	17	Cree que la formación académica en otras entidades permite un mejor desempeño laboral						
		18	Tener compañeros con educación en otras instituciones fortalece el trabajo en equipo						
Dimensiones Internas	La edad	19	Cree que la edad de los colaboradores influye en su desempeño laboral						
		20	Prefiere tener un compañero joven						
	Genero	21	Se promueve la igualdad de género en la entidad						
		22	Considera que hay un mejor desempeño laboral dependiendo del tipo de genero						
	Origen étnico/cultural	23	Su origen cultural ha influido en su desempeño						
		24	Cree que sus compañeros de otras culturas o con habilidades especiales tienen dificultad para desempeñarse						
Orientación sexual.	25	Cree que el tener una orientación sexual distinta dificulta el desempeño laboral							
	26	La entidad promueve la inclusión de personas con orientación sexual distinta							
Personalidad	Motivación	27	Le motiva trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales						
		28	Su líder de área siempre les motiva a trabajar en equipo						
	Creatividad	29	El trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales impulsa su creatividad						
		30	Existen espacios en donde la entidad promueve la creatividad de sus colaboradores						
	Innovación	31	Cree que los colaboradores de otros lugares o con habilidades especiales tienen mayor capacidad de innovación						
		32	Cree que la entidad promueve eventos de inclusión e innovación						
	Eficiencia	33	Los colaboradores que vienen de otros lugares son más eficientes que los residentes						
		34	Sus compañeros son eficientes al realizar sus funciones						

Cuestionario para determinar la satisfacción laboral

INSTRUCCIÓN: Señor (a) colaborador de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; la presente encuesta es confidencial, anónima y tiene como objetivo medir la satisfacción laboral para determinar la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. La información que se obtenga será utilizada únicamente con fines de investigación. Agradecemos por anticipado su colaboración y honestidad por responder cada una de las interrogantes.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

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

Edad:.....

Genero:.....

Dimensión	Indicador		Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión cognitiva	Condiciones laborales	3	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores					
		5						
		3	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
		6						
		3	Existen la comodidad para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)					
		7						
		3	La entidad cumple con sus expectativas					
		8						
		3	Piensa o ha pensado renunciar por no estar satisfecho (a)					
	9							
	4	Se siente parte importante de la entidad						
	0							
	4	Considera que tiene oportunidades de desarrollo profesional						
	1							
	4	Brindan talleres de capacitación que aporta a su desempeño laboral						
	2							
	4	Brindan facilidades para el desarrollo de sus actividades cuando se encuentra en capacitación.						
	3							

	Satisfacción con la supervisión	4 4	Los directivos de la entidad saben impartir las normas					
		4 5	El mantener una buena relación con su jefe fortalece su desempeño laboral					
		4 6	Es grato la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta					
Dimensión afectiva	Satisfacción con el reconocimiento	4 7	En la entidad dan reconocimientos al desempeño laboral					
		4 8	Reconocen el esfuerzo realizado en horas diferentes a las programadas					
		4 9	Considera que su compromiso con la entidad es reconocido					
	Satisfacción con los beneficios	5 0	Como se siente con la remuneración que percibe					
		5 1	Recibe beneficios laborales por parte de la institución					
		5 2	Siente que tiene estabilidad laboral y que le permite una mejor calidad de vida laboral					
	Satisfacción con los colegas de trabajo	5 3	Le agrada trabajar con sus compañeros					
		5 4	El clima laboral es el adecuado para el desempeño de sus funciones					
		5 5	La solidaridad es una virtud característica en su equipo de trabajo					

Anexo 2

Ficha técnica

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021
Autor y año:	Original: Mori (2021) Adaptación:
Objetivo del instrumento:	Conocer la opinión de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas acerca de la diversidad cultural y la satisfacción laboral
Usuarios:	Colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, tanto los nombrados, cas y locación de servicios.
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Individual con una duración de 5 a 10 minutos (presencial)
Validez: El instrumento posee validez para realizar la investigación.	Para determinar la validez del instrumento se tuvo en cuenta la opinión de 3 expertos: Experto 1: Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente Experto 2: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar Experto 3: Mg. Miuller Raúl Muñoz Zumaeta
Confiabilidad:	Para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se tuvo en cuenta el alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems y el rango de confiabilidad propuesta. A partir de la toma de una muestra piloto de 17 colaboradores se llegó a la conclusión que una vez tabulado y analizado; el instrumento de recolección de datos de la variable diversidad cultural es muy confiable con un $\alpha=0.67$ de coeficiente; por otro lado, también a partir de la toma a una muestra piloto de 16 colaboradores se llegó a la conclusión que una vez tabulado y analizado el instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción laboral tiene excelente confiabilidad con un $\alpha=0.83$ de coeficiente.

Anexo 3

Validez y fiabilidad de instrumentos

Validez del instrumento

Para la validez se utilizó la opinión de tres expertos investigadores, quienes dieron su opinión favorable para que el instrumento cumpla con las características apropiadas. Así, como también se tuvo en cuenta la literatura existente en nuestro medio y se aceptó aspectos sobre la redacción y pertinencia a cada situación que se pretendió evaluar. En consecuencia, se consideró válido el instrumento para medir la diversidad cultural y la satisfacción laboral antes referido.

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Dr. Edward Enrique Rojas de la Punte

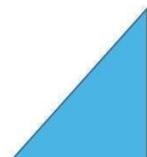
Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: questionario para medir la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021 diseñado por el Br. Moises Mori Huaman, cuyo propósito es medir la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, el cual será aplicado a los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

DIVERSIDAD CULTURAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS 2021

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



JUICIO DE EXPERTO

Variable 1: Diversidad Cultural

N°	Dimensión/Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensiones Organizativas								
1	El ámbito laboral en el que se desempeña le permite desarrollarse profesionalmente	X		X		X		
2	El tener compañeros con diferente lugar de origen o con habilidades especiales contribuye a su desempeño laboral	X		X		X		
3	Su líder de área promueve la interacción con otros compañeros de diferente lugar de origen o con habilidades especiales	X		X		X		
4	Sus funciones laborales están acordes con su capacidad	X		X		X		
5	Se ha podido adaptar fácilmente al equipo de trabajo de su centro laboral	X		X		X		
6	Se siente importante en su equipo de trabajo	X		X		X		
7	Durante el tiempo que viene laborando ha mantenido buena relación con sus demás compañeros	X		X		X		
8	Según el tiempo de experiencia laboral es adecuado trabajar con profesionales que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades especiales	X		X		X		
Dimensiones Externas								
9	Preferiría trabajar con colaboradores que compartan su lugar de origen	X		X		X		
10	Considera que los colaboradores que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades especiales desarrollan labores en la entidad sin ningún problema	X		X		X		
11	Han cambiado sus hábitos personales desde que empezó a laborar en la entidad	X		X		X		
12	Es importante adecuarse a los hábitos de los demás colaboradores de su equipo	X		X		X		
13	Desde que ha ingresado a trabajar tiene mayor predisposición para hacer actividades recreativas	X		X		X		
14	Han cambiado sus hábitos de ocio desde su ingreso a la entidad	X		X		X		
15	La experiencia laboral le ha permitido adaptarse fácilmente a las funciones que desempeña	X		X		X		
16	La experiencia de otros colaboradores es relevante en su desempeño laboral	X		X		X		
17	Cree que la formación académica en otras entidades permite un mejor desempeño laboral	X		X		X		
18	Tener compañeros con educación en otras instituciones fortalece el trabajo en equipo	X		X		X		
Dimensiones Internas								
19	Cree que la edad de los colaboradores influye en su desempeño laboral	X		X		X		
20	Prefiere tener un compañero joven	X		X		X		
21	Se promueve la igualdad de género en la entidad	X		X		X		



22	Considera que hay un mejor desempeño laboral dependiendo del tipo de genero	X		X		X	
23	Su origen cultural ha influido en su desempeño	X		X		X	
24	Cree que sus compañeros de otras culturas o con habilidades especiales tienen dificultad para desempeñarse	X		X		X	
25	Cree que el tener una orientación sexual distinta dificulta el desempeño laboral	X		X		X	
26	La entidad promueve la inclusión de personas con orientación sexual distinta	X		X		X	
Personalidad							
27	Le motiva trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales	X		X		X	
28	Su líder de área siempre les motiva a trabajar en equipo	X		X		X	
29	El trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales impulsa su creatividad	X		X		X	
30	Existen espacios en donde la entidad promueve la creatividad de sus colaboradores	X		X		X	
31	Cree que los colaboradores de otros lugares o con habilidades especiales tienen mayor capacidad de innovación	X		X		X	
32	Cree que la entidad promueve eventos de inclusión e innovación	X		X		X	
33	Los colaboradores que vienen de otros lugares son más eficientes que los residentes	X		X		X	
34	Sus compañeros son eficientes al realizar sus funciones	X		X		X	

Variable 1: Satisfacción laboral

N°	Dimensión/ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión cognitiva								
35	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores	X		X		X		
36	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	X		X		X		
37	Existen la comodidad para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)	X		X		X		
38	La entidad cumple con sus expectativas	X		X		X		
39	Piensa o ha pensado renunciar por no estar satisfecho (a)	X		X		X		
40	Se siente parte importante de la entidad	X		X		X		
41	Considera que tiene oportunidades de desarrollo profesional	X		X		X		
42	Brindan talleres de capacitación que aporta a su desempeño laboral	X		X		X		
43	Brindan facilidades para el desarrollo de sus actividades cuando se encuentra en capacitación.	X		X		X		
44	Los directivos de la entidad saben impartir las normas	X		X		X		
45	El mantener una buena relación con su jefe fortalece su desempeño laboral	X		X		X		



46	Es grato la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta						
Dimensión afectiva		Si	No	Si	No	Si	No
47	En la entidad dan reconocimientos al desempeño laboral	X		X		X	
48	Reconocen el esfuerzo realizado en horas diferentes a las programadas	X		X		X	
49	Considera que su compromiso con la entidad es reconocido	X		X		X	
50	Como se siente con la remuneración que percibe	X		X		X	
51	Recibe beneficios laborales por parte de la institución	X		X		X	
52	Siente que tiene estabilidad laboral y que le permite una mejor calidad de vida laboral	X		X		X	
53	Le agrada trabajar con sus compañeros	X		X		X	
54	El clima laboral es el adecuado para el desempeño de sus funciones	X		X		X	
55	La solidaridad es una virtud característica en su equipo de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del experto validador: ROJAS DE LA PUENTE EDWARD ENRIQUE

- 1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDWARD ENRIQUE ROJAS DE LA PUENTE con Documento Nacional de Identidad N° 26673622, de profesión LICENCIADO EN LENGUA Y LITERATURA, grado académico Dr. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE PRINCIPAL/DOCENTE RENACYT en UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento denominado cuestionario para medir la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, cuyo propósito es recoger información directa para la investigación que lleva por título: DIVERSIDAD CULTURAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS 2021, a los efectos de su aplicación a los COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

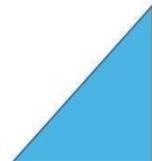
Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Grado: Dr. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
Nombres y Apellidos: EDWARD ENRIQUE ROJAS DE LA PUENTE
DNI: 26673622
Especialidad del validador: DOCENTE RENACYT/CÓDIGO P0058040

Trujillo, a los 30 días del mes de SET. del 2021.



Firma del Experto Informante



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

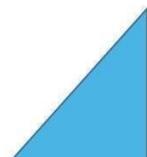
Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: questionario para medir la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021 diseñado por el Br. Moises Mori Huaman, cuyo propósito es medir la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, el cual será aplicado a los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

DIVERSIDAD CULTURAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS 2021

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



JUICIO DE EXPERTO

Variable 1: Diversidad Cultural

N°	Dimensión/Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensiones Organizativas								
1	El ámbito laboral en el que se desempeña le permite desarrollarse profesionalmente	X		X		X		
2	El tener compañeros con diferente lugar de origen o con habilidades especiales contribuye a su desempeño laboral	X		X		X		
3	Su líder de área promueve la interacción con otros compañeros de diferente lugar de origen o con habilidades especiales	X		X		X		
4	Sus funciones laborales están acordes con su capacidad	X		X		X		
5	Se ha podido adaptar fácilmente al equipo de trabajo de su centro laboral	X		X		X		
6	Se siente importante en su equipo de trabajo	X		X		X		
7	Durante el tiempo que viene laborando ha mantenido buena relación con sus demás compañeros	X		X		X		
8	Según el tiempo de experiencia laboral es adecuado trabajar con profesionales que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades especiales	X		X		X		
Dimensiones Externas								
9	Preferiría trabajar con colaboradores que compartan su lugar de origen	X		X		X		
10	Considera que los colaboradores que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades especiales desarrollan labores en la entidad sin ningún problema	X		X		X		
11	Han cambiado sus hábitos personales desde que empezó a laborar en la entidad	X		X		X		
12	Es importante adecuarse a los hábitos de los demás colaboradores de su equipo	X		X		X		
13	Desde que ha ingresado a trabajar tiene mayor predisposición para hacer actividades recreativas	X		X		X		
14	Han cambiado sus hábitos de ocio desde su ingreso a la entidad	X		X		X		
15	La experiencia laboral le ha permitido adaptarse fácilmente a las funciones que desempeña	X		X		X		
16	La experiencia de otros colaboradores es relevante en su desempeño laboral	X		X		X		
17	Cree que la formación académica en otras entidades permite un mejor desempeño laboral	X		X		X		
18	Tener compañeros con educación en otras instituciones fortalece el trabajo en equipo	X		X		X		
Dimensiones Internas								
19	Cree que la edad de los colaboradores influye en su desempeño laboral	X		X		X		
20	Prefiere tener un compañero joven	X		X		X		
21	Se promueve la igualdad de género en la entidad	X		X		X		



22	Considera que hay un mejor desempeño laboral dependiendo del tipo de genero	X		X		X	
23	Su origen cultural ha influido en su desempeño	X		X		X	
24	Cree que sus compañeros de otras culturas o con habilidades especiales tienen dificultad para desempeñarse	X		X		X	
25	Cree que el tener una orientación sexual distinta dificulta el desempeño laboral	X		X		X	
26	La entidad promueve la inclusión de personas con orientación sexual distinta	X		X		X	
Personalidad							
27	Le motiva trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales	X		X		X	
28	Su líder de área siempre les motiva a trabajar en equipo	X		X		X	
29	El trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales impulsa su creatividad	X		X		X	
30	Existen espacios en donde la entidad promueve la creatividad de sus colaboradores	X		X		X	
31	Cree que los colaboradores de otros lugares o con habilidades especiales tienen mayor capacidad de innovación	X		X		X	
32	Cree que la entidad promueve eventos de inclusión e innovación	X		X		X	
33	Los colaboradores que vienen de otros lugares son más eficientes que los residentes	X		X		X	
34	Sus compañeros son eficientes al realizar sus funciones	X		X		X	

Variable 1: Satisfacción laboral

N°	Dimensión/ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión cognitiva								
35	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores	X		X		X		
36	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	X		X		X		
37	Existen la comodidad para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)	X		X		X		
38	La entidad cumple con sus expectativas	X		X		X		
39	Piensa o ha pensado renunciar por no estar satisfecho (a)	X		X		X		
40	Se siente parte importante de la entidad	X		X		X		
41	Considera que tiene oportunidades de desarrollo profesional	X		X		X		
42	Brindan talleres de capacitación que aporta a su desempeño laboral	X		X		X		
43	Brindan facilidades para el desarrollo de sus actividades cuando se encuentra en capacitación.	X		X		X		
44	Los directivos de la entidad saben impartir las normas	X		X		X		
45	El mantener una buena relación con su jefe fortalece su desempeño laboral	X		X		X		



46	Es grato la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta						
Dimensión afectiva		Si	No	Si	No	Si	No
47	En la entidad dan reconocimientos al desempeño laboral	X		X		X	
48	Reconocen el esfuerzo realizado en horas diferentes a las programadas	X		X		X	
49	Considera que su compromiso con la entidad es reconocido	X		X		X	
50	Como se siente con la remuneración que percibe	X		X		X	
51	Recibe beneficios laborales por parte de la institución	X		X		X	
52	Siente que tiene estabilidad laboral y que le permite una mejor calidad de vida laboral	X		X		X	
53	Le agrada trabajar con sus compañeros	X		X		X	
54	El clima laboral es el adecuado para el desempeño de sus funciones	X		X		X	
55	La solidaridad es una virtud característica en su equipo de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador: _____

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Alberto Hinojosa Salazar, con Documento Nacional de Identidad N° 33958820, de profesión Contador Público, grado académico Doctor en Administración, con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como Docente en Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento denominado cuestionario para medir la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, cuyo propósito es recoger información directa para la investigación que lleva por título: DIVERSIDAD CULTURAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS 2021, a los efectos de su aplicación a los COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Grado: Doctor en Administración

Nombres y Apellidos: Carlos Alberto Hinojosa Salazar

DNI: 33958820

Especialidad del validador: Investigador CONCYTEC/ Código Renacyt: P0004103

Trujillo, a los 30 días del mes de septiembre del 2021.



Firma del Experto Informante



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Miuller Raúl Muñoz Zumaeta

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: questionario para medir la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021 diseñado por el Br. Moises Mori Huaman, cuyo propósito es medir la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, el cual será aplicado a los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

DIVERSIDAD CULTURAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS 2021

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



JUICIO DE EXPERTO

Variable 1: Diversidad Cultural

N°	Dimensión/Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensiones Organizativas								
1	El ámbito laboral en el que se desempeña le permite desarrollarse profesionalmente	X		X		X		
2	El tener compañeros con diferente lugar de origen o con habilidades especiales contribuye a su desempeño laboral	X		X		X		
3	Su líder de área promueve la interacción con otros compañeros de diferente lugar de origen o con habilidades especiales	X		X		X		
4	Sus funciones laborales están acordes con su capacidad	X		X		X		
5	Se ha podido adaptar fácilmente al equipo de trabajo de su centro laboral	X		X		X		
6	Se siente importante en su equipo de trabajo	X		X		X		
7	Durante el tiempo que viene laborando ha mantenido buena relación con sus demás compañeros	X		X		X		
8	Según el tiempo de experiencia laboral es adecuado trabajar con profesionales que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades especiales	X		X		X		
Dimensiones Externas								
9	Preferiría trabajar con colaboradores que compartan su lugar de origen	X		X		X		
10	Considera que los colaboradores que vienen de diferente lugar de origen o con habilidades especiales desarrollan labores en la entidad sin ningún problema	X		X		X		
11	Han cambiado sus hábitos personales desde que empezó a laborar en la entidad	X		X		X		
12	Es importante adecuarse a los hábitos de los demás colaboradores de su equipo	X		X		X		
13	Desde que ha ingresado a trabajar tiene mayor predisposición para hacer actividades recreativas	X		X		X		
14	Han cambiado sus hábitos de ocio desde su ingreso a la entidad	X		X		X		
15	La experiencia laboral le ha permitido adaptarse fácilmente a las funciones que desempeña	X		X		X		
16	La experiencia de otros colaboradores es relevante en su desempeño laboral	X		X		X		
17	Cree que la formación académica en otras entidades permite un mejor desempeño laboral	X		X		X		
18	Tener compañeros con educación en otras instituciones fortalece el trabajo en equipo	X		X		X		
Dimensiones Internas								
19	Cree que la edad de los colaboradores influye en su desempeño laboral	X		X		X		
20	Prefiere tener un compañero joven	X		X		X		
21	Se promueve la igualdad de género en la entidad	X		X		X		



22	Considera que hay un mejor desempeño laboral dependiendo del tipo de genero	X		X		X	
23	Su origen cultural ha influido en su desempeño	X		X		X	
24	Cree que sus compañeros de otras culturas o con habilidades especiales tienen dificultad para desempeñarse	X		X		X	
25	Cree que el tener una orientación sexual distinta dificulta el desempeño laboral	X		X		X	
26	La entidad promueve la inclusión de personas con orientación sexual distinta	X		X		X	
Personalidad							
27	Le motiva trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales	X		X		X	
28	Su líder de área siempre les motiva a trabajar en equipo	X		X		X	
29	El trabajar con personas de otros lugares o con habilidades especiales impulsa su creatividad	X		X		X	
30	Existen espacios en donde la entidad promueve la creatividad de sus colaboradores	X		X		X	
31	Cree que los colaboradores de otros lugares o con habilidades especiales tienen mayor capacidad de innovación	X		X		X	
32	Cree que la entidad promueve eventos de inclusión e innovación	X		X		X	
33	Los colaboradores que vienen de otros lugares son más eficientes que los residentes	X		X		X	
34	Sus compañeros son eficientes al realizar sus funciones	X		X		X	

Variable 1: Satisfacción laboral

N°	Dimensión/ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión cognitiva								
35	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores	X		X		X		
36	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	X		X		X		
37	Existen la comodidad para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)	X		X		X		
38	La entidad cumple con sus expectativas	X		X		X		
39	Piensa o ha pensado renunciar por no estar satisfecho (a)	X		X		X		
40	Se siente parte importante de la entidad	X		X		X		
41	Considera que tiene oportunidades de desarrollo profesional	X		X		X		
42	Brindan talleres de capacitación que aporta a su desempeño laboral	X		X		X		
43	Brindan facilidades para el desarrollo de sus actividades cuando se encuentra en capacitación.	X		X		X		
44	Los directivos de la entidad saben impartir las normas	X		X		X		
45	El mantener una buena relación con su jefe fortalece su desempeño laboral	X		X		X		



46	Es grato la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta						
Dimensión afectiva		Si	No	Si	No	Si	No
47	En la entidad dan reconocimientos al desempeño laboral	X		X		X	
48	Reconocen el esfuerzo realizado en horas diferentes a las programadas	X		X		X	
49	Considera que su compromiso con la entidad es reconocido	X		X		X	
50	Como se siente con la remuneración que percibe	X		X		X	
51	Recibe beneficios laborales por parte de la institución	X		X		X	
52	Siente que tiene estabilidad laboral y que le permite una mejor calidad de vida laboral	X		X		X	
53	Le agrada trabajar con sus compañeros	X		X		X	
54	El clima laboral es el adecuado para el desempeño de sus funciones	X		X		X	
55	La solidaridad es una virtud característica en su equipo de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador: _____

- 1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - 2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MIULLER RAUL MUÑOZ ZUMAETA, con Documento Nacional de Identidad N° 42806888, de profesión Lic. TURISMO Y ADMINISTRACIÓN, grado académico MAESTRO, con código de colegiatura CLTA - 027, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE en UNTRM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento denominado cuestionario para medir la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, cuyo propósito es recoger información directa para la investigación que lleva por título: DIVERSIDAD CULTURAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS 2021, a los efectos de su aplicación a los COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

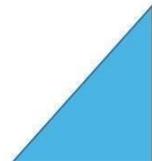
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Grado: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Nombres y Apellidos: MIULLER RAUL MUÑOZ ZUMAETA
DNI: 42806888
Especialidad del validador: TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

Trujillo, a los 30 días del mes de 09 del 2021.


Mg. MIULLER RAUL MUÑOZ ZUMAETA
Firma del Experto Informante



Confiabilidad del instrumento

El Cuestionario fue elaborado por el investigador teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores; considerando 4 dimensiones con 34 ítems para la primera variable; 2 dimensiones y 21 ítems para la segunda variable. Ambas variables tuvieron interrogantes con 5 alternativas en escala definidas: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indecisa afirmación, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

Prueba Piloto

La prueba piloto se aplicó en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en el año 2021, a fin de realizar las correcciones respectivas del instrumento. Se aplicó 55 ítems en total a 17 y 16 colaboradores, teniendo en cuenta todos los que asisten a laborar en la entidad. El cuestionario fue aplicado con la interacción del investigador y del colaborador, indicando previamente el carácter confidencial, anónimos y la veracidad que debería de ser en sus respuestas; este proceso duró entre 10 a 15 minutos.

Fiabilidad del instrumento diversidad cultural

N°	ítem																																		Tot	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
1	4	4	3	4	1	1	3	1	2	1	3	2	3	3	1	1	2	1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	1	4	4	93
2	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	2	1	4	3	4	4	5	125	
3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	2	114	
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	119	
5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	112	
6	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	1	1	2	2	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	100	
7	5	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	5	5	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	3	110	
8	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	1	2	2	3	4	3	104	
9	4	4	5	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	4	4	5	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	5	4	96	
10	5	5	5	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	4	2	111	
11	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1	3	2	2	4	1	2	3	3	5	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	101	
12	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	1	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	114	
13	5	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	4	5	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	108
14	5	4	2	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	113	
15	5	5	4	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	112	
16	5	4	3	4	2	4	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	107	
17	5	5	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	1	4	1	3	4	4	5	4	3	4	4	3	1	5	2	3	3	4	3	113	
Varianza	0.58	0.53	1.07	0.96	0.48	0.73	0.53	0.76	0.25	1.17	0.62	0.46	0.62	0.21	0.62	0.65	0.57	0.85	0.58	0.56	0.64	0.35	0.60	0.53	0.91	0.65	0.69	0.81	0.84	0.76	0.47	0.71	0.38	0.70		

Sumatoria de varianzas: 21.82

Varianza total : 62.41

Alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.67
Número de ítems del instrumento	34
Sumatoria de las varianzas de los ítems.	21.82
Varianza total del instrumento.	62.4083045

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se tuvo en cuenta el alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems y el rango de confiabilidad propuesta. A partir de la toma de una muestra piloto se llegó a la conclusión que una vez tabulado y analizado el instrumento de recolección de datos de la variable diversidad cultural fue muy confiable con un $\alpha=0.67$ de coeficiente.

Fiabilidad del instrumento diversidad cultural

N	Ítems																				Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	4	4	3	4	5	4	4	69
2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	5	4	3	5	5	64
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	79
4	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	65
5	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	4	4	4	4	2	4	4	49
6	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	1	1	4	4	2	4	2	5	3	58
7	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	61
8	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	5	2	1	2	2	1	4	39
9	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4	5	4	56
10	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	4	4	5	2	2	4	2	49
11	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	1	2	1	1	5	5	5	5	3	3	2	54
12	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	62
13	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	2	5	4	67
14	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	5	2	74
15	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	4	2	65
16	2	2	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	5	4	2	4	2	4	4	54
Varianza	0.61	0.75	0.73	0.50	0.53	0.84	1.12	1.11	1.23	1.23	1.61	0.23	0.73	1.34	0.53	0.48	1.62	0.87	0.98	1.06	0.87	

Sumatoria de varianzas: 18.996

Varianza de la suma de los ítems: 95.71

Alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.83
Número de ítems del instrumento	26.00
Sumatoria de las varianzas de los ítems.	19.00
Varianza total del instrumento.	95.71

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se tuvo en cuenta el alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems y el rango de confiabilidad propuesta. A partir de la toma a una muestra piloto se llegó a la conclusión que una vez tabulado y analizado el instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción laboral tuvo excelente confiabilidad con un $\alpha=0.83$ de coeficiente.

Anexo 5

Matriz de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Gestión de la Diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021.	Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Variable 1		Tipo de investigación: Básica y correlacional Métodos de investigación: Descriptivo; inductivo - deductivo, sintético-analítico Diseño de investigación: No Experimental y transeccional Enfoque de la investigación: Cuantitativa. Técnicas e instrumentos: Encuesta, Técnica documental y Observación directa Instrumentos: El cuestionario, Ficha de registro de datos y Fichas bibliográficas Métodos de análisis de datos: coeficiente de correlación de Spearman
	¿Cuál es la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM, 2021?	Existe relación significativa entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021.	Determinar la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021	Diversidad cultural	Dimensiones Organizativas	
					Dimensiones Externas	
					Dimensiones Internas	
					Personalidad	
	Problemas Específicos	Hipótesis Específicos	Objetivos Específicos	Variable 2		
	¿Cuál es el nivel de diversidad cultural de los colaboradores de la UNTRM?	El nivel de diversidad cultural es medio en los colaboradores de la UNTRM	Identificar el nivel de diversidad cultural de los colaboradores de la UNTRM	Satisfacción laboral	Dimensión cognitiva	
	¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM?	El nivel de satisfacción laboral es medio en los colaboradores de la UNTRM	Establecer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM		Dimensión afectiva	
	¿Cuál es la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM?	Existe una relación significativa entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM	Determinar la relación entre diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNTRM			

Anexo 6

Fotos de trabajo de campo



