



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES UNAC EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA,
LIMA 2022**

**PRESENTADA POR
GIANCARLO CIRILO NAVARRO GUERRERO
CARLOS MIGUEL SALAS SAMALVIDES**

**ASESORA
ROSA MARÍA HONORES GARAY**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DE POSGRADO

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES UNAC EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA,
LIMA 2022**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

PRESENTADO POR:

GIANCARLO NAVARRO GUERRERO

CARLOS SALAS SAMALVIDES

ASESORA:

MG. ROSA MARIA HONORES GARAY

LIMA, PERÚ

2023

Dedicatoria

Queremos dedicar nuestra tesis a todas esas personas maravillosas que nos motivaron y apoyaron incondicionalmente, en los momentos más duros que nos tocó vivir.

Muchas gracias, las amamos.

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros maestros de vida, a todos aquellos que nos enseñaron a ser buenas personas, tanto en el pregrado como en el postgrado, de igual forma queremos decirle gracias a nuestra asesora quien tuvo paciencia y nos guio satisfactoriamente para culminar nuestra tesis y convertirnos en mejores profesionales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	16
1.1. Antecedentes de la investigación.....	16
1.1.1. Antecedentes nacionales	16
1.1.2. Antecedentes Internacionales.....	19
1.2. Bases teóricas.....	21
1.3. Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	35
2.1.1. Hipótesis general.....	35
2.1.2. Hipótesis específicas	35
2.1. Variables y definición operacional	37
2.1.1. cultura organizacional	37
2.2.1. Satisfacción laboral	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	39
3.1. Diseño metodológico	39
3.2 Diseño muestral	39
3.2.1. Población.....	39
3.2.2. Muestra	39
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.3.1 Instrumentos.....	40
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	41
3.5. Aspectos éticos	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	42
4.4. Resultados de la investigación	42
4.1.1. Descripción de la muestra	43
4.1.2. Análisis exploratorio.....	48

4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de hipótesis.....	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	72
5.1. Discusión de resultados.....	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	81
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	83
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Coeficiente de confiabilidad al Alfa de Cronbach Cultura organizacional Actual	42
Tabla 2 Coeficiente de confiabilidad al Alfa de Cronbach Cultura organizacional Preferida.....	42
Tabla 3 Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la muestra	44
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de la muestra según sexo.....	45
Tabla 6 Características generales de la muestra	46
Tabla 7 Características generales según sexo	47
Tabla 8 Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional actual y esperada.....	48
Tabla 9 Estadísticos descriptivos de los indicadores de la cultura organizacional actual y esperada	49
Tabla 10 Tipos de cultura organizacional actual según área en el que labora actual... ..	50
Tabla 11 Tipos de Cultura organizacional actual según área en que labora esperada	51
Tabla 12 Cultura Organizacional	52
Tabla 13 Satisfacción Laboral	53
Tabla 14 Estadísticos descriptivos de la dimensión factores intrínsecos	54
Tabla 15 Estadísticos descriptivos de la dimensión factores extrínsecos	55
Tabla 16 Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral según el área en la que laboran los colaboradores	57
Tabla 17 Prueba de normalidad	58
Tabla 18 Correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral	59
Tabla 19 Correlación entre características dominantes y satisfacción laboral intrínseca	60
Tabla 20 Correlación entre características dominantes y satisfacción laboral extrínseca	61
Tabla 21 Correlación entre liderazgo organizacional y satisfacción laboral intrínseca.....	62

Tabla 22 Correlación entre liderazgo organizacional y satisfacción laboral extrínseca... ..	63
Tabla 23 Correlación entre gerencia de trabajadores y satisfacción laboral intrínseca... ..	64
Tabla 24 Correlación entre gerencia de trabajadores y satisfacción extrínseca	65
Tabla 25 Correlación entre Unión de la organización y satisfacción laboral intrínseca	66
Tabla 26 Correlación entre unión de la organización y satisfacción laboral extrínseca	67
Tabla 27 Correlación entre énfasis estratégico y satisfacción laboral intrínseca	68
Tabla 28 Correlación entre énfasis estratégico y satisfacción laboral extrínseca	69
Tabla 29 Correlación entre criterio de éxito y satisfacción laboral intrínseca	70
Tabla 30 Correlación entre criterio de éxito y satisfacción laboral extrínseca	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Descripción de la muestra: Sexo	43
--	----

RESUMEN

La presente tesis de investigación se orienta según su objetivo general a determinar la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en contexto de pandemia, Lima 2022. Estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo correlacional y nivel transaccional; que contó con 70 colaboradores (34 personal administrativo y 36 docentes de la facultad). De los que participaron 35 fueron mujeres y 35 hombres, de 41 años en promedio, donde se observó una buena cultura organizacional (95,7%) en la que predominó el trabajo en equipo, la excelencia y la ventaja competitiva, asimismo se evidenció una alta satisfacción laboral donde predominó el salario, la promoción y los ascensos. Al correlacionar la variable cultura organizacional con la satisfacción laboral se comprobó una relación positiva y significativa, Pearson de 0,363 y p valor <0,05. En conclusión, los colaboradores están satisfechos intrínseca y extrínsecamente con su trabajo, y consideran que, aunque la cultura organizacional es buena se requiere fortalecer aún los valores y la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.

Palabras clave: Cultura organizacional, factores intrínsecos, factores extrínsecos, gerencia de trabajadores, liderazgo, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research thesis is oriented according to its general objective to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in collaborators of the faculty of accounting UNAC in the context of the pandemic, Lima 2022. A study of quantitative approach, non-experimental design of descriptive correlational scope and cross-sectional level, with the participation of 70 collaborators (34 administrative staff and 36 teachers of the faculty). Of those who participated, 35 were women and 35 were men with an average 41 years old, where a good organizational culture was observed (95.7%) in which teamwork, excellence and competitive advantage predominated, as well as high job satisfaction where salary, promotion and advancement predominated. When correlating organizational culture with job satisfaction, a direct and significant relationship was found with a Pearson coefficient of 0.363 and p-value <0.05. In conclusion, the employees are intrinsically and extrinsically satisfied with their work, and consider that, although the organizational culture is good, there is still a need to strengthen the values and the involvement of workers in decision-making.

Keywords: Organizational culture, intrinsic factors, extrinsic factors, employee management, leadership, job satisfaction.



OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
01/12/2022	MG. ROSA MARIA HONORES GARAY	RHONORES@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES UNAC EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA, LIMA 2022

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
GIANCARLO NAVARRO GUERRERO CARLOS SALAS SAMALVIDES	986663930 giancarlo_gng@hotmail.com 933215275 scaliss25@yahoo.com	Recursos Humanos

RESULTADO:

18% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG. ROSA MARIA HONORES GARAY

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

DNI:

GIANCARLO CIRILO NAVARRO GUERRERO.....

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI 41262703

CARLOS MIGUEL SALAS SAMALVIDES

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI 09537004

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS NAVARRO & SALAS - ASESORA R
OSA HONORES**

RECUENTO DE PALABRAS

21425 Words

RECUENTO DE CARACTERES

123681 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

143 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

18.9MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 1, 2022 11:55 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 1, 2022 11:57 AM GMT-5**● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID-19 provocó una crisis sanitaria y económica que afectó a todos a nivel mundial. El reto a nivel sanitario, económico, social y educativo fue mayor para países subdesarrollados con graves carencias y fragilidad en diversos sectores. En el ámbito educativo, la pandemia dio lugar al cierre de actividades presenciales para evitar la propagación del virus, situación que, obligó a las universidades a insertarse en la enseñanza a distancia y en línea para mantener la continuidad de sus servicios.

En la gestión universitaria se evidenció que no se contaba con planes de riesgo, procedimientos de contingencia, medidas de protección ambiental, retraso en la entrega de información y documentos, escases de insumos médicos y carencia de protocolos de atención y consejería (Ordoñez et al., 2021). En este contexto, la gestión universitaria tuvo que transformarse de manera acelerada, teniendo que coordinar, planificar y ejecutar los procesos académicos, de investigación, administrativos y de bienestar de forma virtual.

Las universidades invirtieron en plataformas tecnológicas para monitorear la enseñanza, mantener retroalimentación constante con colaboradores y estudiantes, y apoyar los procesos de calidad educativa (Crawford et al., 2020). En el proceso, la falta de presupuesto, la incertidumbre y las brechas tecnológicas fueron los mayores desafíos, para ello se tuvieron que diseñar diversas políticas y estrategias como nuevas políticas de salud y seguridad, implementar estrategias para el bienestar universitario, crear alianzas estratégicas con plataformas virtuales, cambiar los procesos de admisión, redefinir la forma de evaluar, y buscar financiamiento y subsidios (Bedoya et al., 2021).

La incertidumbre, el estrés, los bajos beneficios laborales, entre otros factores impactaron negativamente en docentes y personal administrativo de las diferentes universidades. Las universidades públicas y privadas asumieron el reto de establecer nuevos mecanismos evaluación del desempeño laboral, promover el logro de los objetivos organizacionales y seguir formando profesionales competentes (Muangmee, et al., 2021). Desde antes de la pandemia las universidades, en particular las nacionales, han enfrentado incertidumbre económica, escasa capacitación de personal, pocas relaciones de colaboración académica, bajo rendimiento académico e investigaciones de poca calidad; estos y otros problemas se agudizaron durante la crisis (Lombao, et al., 2021).

La acreditación de las universidades también se vio afectada con los cambios en la dinámica académica, las acciones se centraron en estabilizar el funcionamiento de las instituciones para luego implementar mejoras y seguir con los procesos que validen su calidad educativa. La selección, capacitación y seguimiento del desempeño docente y demás colaboradores de las universidades, se vio afectada por las limitantes que implicaba la virtualidad y la adaptabilidad a nuevas estrategias que implicaban una comunicación más vertical, procesos menos burocráticos y eliminar algunos métodos tradicionales (Barquero et al., 2021).

En el Perú, antes de la pandemia, las universidades pasaron por un proceso de reordenamiento donde se evaluaron las condiciones básicas de calidad (CBC) que deberían cumplir las universidades para seguir funcionando, en 2014 la oferta de universidades fue de 66% universidades privadas y 34% públicas, en el 2020 la oferta se alineó a 50% de universidades públicas y privadas. De 52 universidades públicas, 46 se licenciaron, sin embargo, solo 2 universidades públicas tenían

autorización para brindar programas semipresenciales cuando inicio la pandemia (Minedu, 2021).

Las universidades nacionales recibieron apoyo económico del Estado para adoptar la modalidad virtual. El gobierno asignó 31 millones de soles para la adquisición de servicios de internet y dispositivos electrónicos, incrementó el presupuesto de las universidades y diseño un marco normativo para la educación a distancia. De esta manera, SUNEDU supervisó las nuevas disposiciones y reportó que solo 21% de las universidades realizaron un diagnóstico para medir brechas digitales en docentes y estudiantes, y 51% implemento medidas sanitarias para mitigar la pandemia, así como estrategias para disminuir el riesgo de deserción y reducción de las brechas digitales (Rojas, 2021).

En agosto del 2020, todas las universidades públicas reiniciaron las clases de manera remota, e independientemente de las barreras de acceso tecnológico y otras dificultades, lograron transformar y modernizar su funcionamiento, supervisión y la forma de prestar su servicio educativo (Minedu, 2021). Sin embargo, el teletrabajo, el horario de trabajo, el estilo de vida y la relación trabajo familia, generaron nuevos problemas personales y laborales en los docentes universitarios y personal administrativo (Lizana y Vega, 2021).

En las universidades públicas, aun cuando se tienen planes estratégicos y operativos para gestionar recursos financieros y materiales de forma eficiente, no se dispone de políticas, acciones y objetivos que se enfoque en mejorar el recurso humano, el cual solo es considerado dentro del presupuesto anual de las universidades nacionales (Espinoza y Delgado, 2020). La pandemia sigue y el personal administrativo y docente de las universidades públicas continúan en el

teletrabajo y preparándose para volver a la presencialidad o semipresencialidad, motivo por el cual hacer un análisis de la cultura con la satisfacción laboral es fundamental en una universidad pública.

Los colaboradores que laboran en la universidad del Callao, especialmente los colaboradores con contrato CAS, perciben incertidumbre e inestabilidad laboral, se sienten excluidos de los planes de la universidad, sienten que no reciben suficiente capacitación y luchan con las nuevas disposiciones que emite cada gestión del decano en turno. A nivel administrativo, en los inicios de la pandemia, los canales virtuales no respondían eficientemente las necesidades de los alumnos en los procesos documentarios y de atención a la comunidad estudiantil, por lo que, tuvieron que mejorar sus servidores para realizar conferencias, reducir los tiempos de espera y mantener la fluidez la enseñanza y una eficiente gestión universitaria.

Ante lo expuesto se plantea investigar: ¿cuál es la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de colaboradores de contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?

Asimismo, se propuso como objetivo general: determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de facultad de contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022. Entre los objetivos específicos se tiene: identificar la relación entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca; identifica la relación entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca; identificar la relación entre liderazgo organizacional y la satisfacción laboral intrínseca; identificar la relación entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral extrínseca; identificar la relación entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral intrínseca; identificar la

relación entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral extrínseca; identificar la relación entre la unión de la organización y la satisfacción laboral intrínseca; identificar la relación entre la unión de la organización y la satisfacción laboral extrínseca; identificar la relación entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral intrínseca; identificar la relación entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral y extrínseca; identificar la relación entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral intrínseca e identificar la relación entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral y extrínseca.

Para el desarrollo del estudio se planteó como hipótesis general: existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

El estudio se justifica teóricamente porque, permite conocer cómo la cultura de una universidad pública se asocia a la satisfacción de docentes y administrativos que laboran en la misma, en el contexto de una nueva normalidad. Además de ampliar los estudios que abordan ambas variables en el contexto universitario y específicamente en colaboradores administrativos y docentes de universidades nacionales. En lo metodológico, los procesos metodológicos y las herramientas a utilizar sirven de referencia para futuros estudios de investigación respecto a la problemática en el ámbito educativo.

Asimismo, en lo práctico, los resultados permiten obtener un diagnóstico real de cultura y satisfacción de los que trabajan en universidades nacionales en proceso de retomar la presencialidad. Las conclusiones y hallazgos servirán para que la universidad en estudio y otras universidades puedan establecer estrategias

efectivas para solucionar los problemas relacionados con la problemática abordada.

La estructura del trabajo de tesis es la siguiente: capítulo I marco teórico, capítulo II formulación de hipótesis, capítulo III metodología, capítulo IV resultados, capítulo V discusión, finalmente, se señalan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes nacionales

Trujillo (2021) investigó cómo la cultura organizacional se asocia con la satisfacción laboral del colaborador administrativo de una Universidad Nacional. Una investigación de enfoque cuantitativo nivel correlación al que tuvo participación de 58 trabajadores administrativos, cuyos hallazgos muestran una cultura en nivel medio 58,6%, en la dimensión comunicación organizacional nivel medio 55,2%, relaciones interpersonales nivel medio 63,8% y creencias y valores nivel medio 69%. La satisfacción laboral se encontró en nivel medio 62,1%, dimensión contexto laboral nivel medio 72,4%, dimensión condiciones laborales nivel medio 62,1% y evaluación de desempeño nivel medio 51,7%. La correlación entre ambas variables obtuvo un $r=0,61$ y $p\text{ valor}<0,01$; y sobre cultura y evaluación de desempeño $r=0,54$ y $p<0,01$. En conclusión, una buena cultura organizacional mejora la satisfacción laboral del colaborador en una universidad nacional.

González (2020) estudió cómo la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de docentes en instituto de Lima. Una investigación correlacional aplicada a 100 docentes, encontrando que el 76,6% de los docentes se encuentran satisfechos laboralmente, 20,8% medianamente satisfechos y 2,6% insatisfechos; en relación con las dimensiones un importante número de ellos 31,2% presenta satisfacción extrínseca media y 15,6% presenta satisfacción intrínseca media. la relación entre motivación y satisfacción presentó un coeficiente Rho Spearman = $-0,119$ y $p>0,05$ y las dimensiones de la motivación tuvieron un $p\text{ valor }>0,05$. En conclusión, las variables de estudio no presentan correlación aun cuando los docentes están satisfechos con su trabajo, pero presentan una mayor satisfacción

intrínseca que extrínseca, por lo que, se deben analizar y potenciar los elementos que generan mayor satisfacción para que estos trabajen alineados a los objetivos de la institución.

Batallas (2019) analizó cultura universitaria y ejecución de vinculación con la sociedad. Una investigación explicativa y descriptiva aplicada a una muestra de 717 participantes entre personal administrativo, docentes y estudiantes, encontrando que el 43% del personal administrativo tiene una cultura organizacional baja, al igual que el 38% de los docentes; tanto administrativos como docentes tienen una puntuación más baja en la dimensión trabajo en equipo por la falta de coordinación entre los diferentes miembros de la institución. Por otro lado, la dimensión que más contribuye en la cultura organizacional en la universidad es la participación y el compromiso, los directivos buscan generar y mantener las alianzas con otras universidades, promueven eventos vinculados con la sociedad y se dan seguimiento a los proyectos sociales. En conclusión, la cultura influye en la vinculación social $r=0,7957$, es entonces importante el desarrollo de estrategias que potencien la cultura en la universidad, donde participen todos los que conforman la misma.

Vega (2019) investigó el clima y cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en un instituto en Lima. Una investigación correlacional en 169 docentes y 137 administrativos, donde se evidenció satisfacción regular 91,18%, dimensión física y materiales regular 34,64%, dimensión beneficios laborales y remunerativos nivel regular 52,94%, política administrativa nivel regular 63,73%, relaciones sociales nivel regular 89,54%, desarrollo personal nivel regular 27,12%, desempeño de tareas nivel regular 88,89% y relación con la autoridad nivel regular 79,74%. Sobre la cultura organizacional esta se encontró en nivel regular 59,80%,

dimensión identidad nivel regular 32,35%, normas nivel regular 50,333%, valores nivel regular 47,71%, incentivos nivel regular 60,46%, capacidades directivas nivel regular 79,41% y contribución personal nivel regular 43,46%. El clima con la satisfacción presentó un $Rho = 0,1487$ y un p valor $<0,05$, clima y cultura organizacionales Rho Spearman de $0,3366$ ($p < 0,05$), y la cultura con la satisfacción $Rho = 0,2753$ y $p < 0,05$. En conclusión, tanto el clima la cultura se asocian directamente con la satisfacción.

Atalaya (2018) analizó la relación de la satisfacción laboral con el estrés en una universidad pública. Una investigación correlacional en la que participaron 616 colaboradores administrativos, evidenciando una satisfacción laboral media de 74,5%. las condiciones físicas y materiales presentaron un nivel medio 38,5%, dimensión beneficios laborales nivel medio 49,5%, políticas administrativas nivel medio 46,8%, relaciones sociales nivel de 54,1%, desarrollo personal nivel medio 56,8%, desempeño de tarea nivel medio 47,4% y en la relación con los superiores un nivel medio 44,2%. Al correlacionar la variable satisfacción con las dimensiones del estrés se mostró un Rho Spearman de $-0,303$ para agotamiento, cinismo $-0,404$ y eficacia $0,208$, todos con un valor de $p < 0,01$. En conclusión, la satisfacción se relaciona de forma inversa con el estrés y la satisfacción laborales se presenta en nivel medio en la universidad en estudio.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Muangmee et al. (2021), Tailandia, investigaron cómo la cultura organizativa influye en el rendimiento y satisfacción laboral de universidades públicas. Un estudio correlacional en una muestra de 390 empleados de universidades públicas, encontraron que, no hay relación entre la cultura y la satisfacción ($B=0,055$ $p=0,355$); como si o hacen el conflicto, la ética y el liderazgo con la satisfacción laboral ($p<0,05$) al medir la influencia con el coeficiente de determinación R^2 . En conclusión, la cultura organizativa influye en la satisfacción, rendimiento, liderazgo y ética de los colaboradores de universidades públicas.

Serinkán y Kiziloglu (2021) en Turquía, una investigación que evaluó la asociación de la cultura con la satisfacción de colaboradores de instituciones educativas de nivel superior tanto públicas como privadas de Bishkek. Un estudio correlacional en 31 55 instituciones, donde se encontró una correlación entre las variables $r=0,472$ y $p<0,01$. En conclusión, se asocia positivamente la cultura con la satisfacción, al igual que lo hacen las dimensiones de ambas variables.

Ghasemy y Elwood (2022) estudiaron la satisfacción, motivación y comportamiento organizacional de docentes de universidad de Japón y Malasia en pandemia. Una investigación explicativa aplicada a 658 académicos de universidades públicas y privadas de Malasia y Japón. Se encontró asociación entre la satisfacción y la motivación ($B=0,510$ $p=0,000$) y la motivación con el comportamiento de ciudadanía organizacional ($B=0,492$ $p=0,000$) de acuerdo con el coeficiente de determinación R^2 . En conclusión, la satisfacción laboral es fuerte predictor de la motivación y la motivación del comportamiento de ciudadanía organizacional.

Sapta et al (2020) en Indonesia, una investigación que tuvo por objetivo medir el impacto tecnológico, cultural y de satisfacción en el rendimiento laboral durante la pandemia. una investigación cuantitativa en 350 empleados, que encontró asociación de la cultura organizacional con la motivación ($t_{\text{Statistic}}=2.167 > 1.96$ y $p=0,031$), entre la tecnología y motivación ($t_{\text{Statistic}}=2.757 > 1.96$ y $p=0,006$), entre la satisfacción y la motivación ($t_{\text{Statistic}}=8.112 > 1.96$ y $p=0,000$), la satisfacción y el rendimiento ($t_{\text{Statistic}}=5.732 > 1.96$ y $p=0,000$) y entre la motivación y el rendimiento laboral ($t_{\text{Statistic}}=2.981 > 1.96$ y $p=0,003$). En conclusión, la cultura, tecnología y satisfacción impacta positivamente en la motivación de los colaboradores, quienes al mantener un elevado nivel de motivación incrementarán su rendimiento al máximo.

García et al (2020) en Colombia, un estudio que tuvo por objetivo evaluar la cultura y la satisfacción de colaboradores en una organización educativa. Un estudio correlacional en una muestra de 50 sujetos mostró una asociación directa la cultura con satisfacción ($Rho=0,899$ $p=0,0000$). En conclusión, a medida que las autoridades de la organización desarrollen una buena cultura organizacional, mejorará la satisfacción laboral.

Al-Omari et al (2020) en Óman, investigaron las percepciones de los docentes acerca del liderazgo y satisfacción en la universidad Sultán Qaboos durante la pandemia Covid-19. Una investigación cuantitativa en una muestra de 128 docentes, donde los resultados evidencian una satisfacción intrínseca ($M=4,13$, $DT=0,60$) mayor a la satisfacción extrínseca ($M=3,91$, $DT=0,62$) y una correlación alta en la satisfacción intrínseca con el uso del liderazgo ($r=0,781$). En conclusión,

la satisfacción intrínseca supera la extrínseca, pero ambas están relacionadas positiva y significativamente con el liderazgo.

1.2 Bases teóricas

Cultura organizacional se puede definir como un recurso estratégico que permite asegurar la continuidad, estabilidad y el éxito de una organización. Es un sistema complejo, que engloba diversos factores que se interrelacionan entre sí de diferente manera; por lo que, se pueden estudiar desde múltiples perspectivas, siendo difícil analizarlos en su totalidad.

Para Robbins y Judge (2009) cultura son los valores compartidos, actitudes y prácticas que definen la organización y la diferencian de las demás; Chiavenato (2009) considera que los valores y demás elementos compartidos, que se transmiten de una generación a otra, determinan la manera en que las organizaciones actúan bajo diferentes circunstancias. De esta manera, Koontz (2017) afirma que una adecuada cultura vuelve a una organización más efectiva; asimismo, según Louffat y Jáuregui (2019), los colaboradores que conocen la cultura de su organización comprenden su visión, funcionamiento y trayectoria; en consecuencia, Serinkan y Kiziloglu (2021) afirman que cuando los colaboradores se identifican con la organización mantienen un buen desempeño laboral.

En el ámbito educativo, las universidades tuvieron que adaptarse rápidamente al teletrabajo, como medida ágil y flexible para continuar con el servicio educativo y mantener la calidad institucional durante la pandemia (Spicer, 2020). Pese a que, las universidades nacionales tuvieron que hacer una pausa para retomar sus actividades, se agenciaron de recursos y herramientas modernas eficaces que les permitió responder a la demanda y seguir brindando un servicio de calidad (Sapta et al., 2021). En esta nueva realidad, además de la gestión

organizacional, las universidades deben evaluar y mejorar sus protocolos de salud y seguridad previniendo la propagación del virus en el retorno a la presencialidad o semipresencialidad.

En el proceso de cambios de una institución, es esencial que los directivos describan la cultura para diseñar medidas coherentes y eficaces de motivación para que el colaborador docente y administrativo incremente su rendimiento laboral. Según Cameron y Quinn (2006) la cultura representa cómo está realmente la organización, transmite sentido de identidad, pautas de comportamiento y refuerza la estabilidad de la organización, al lograr que todos sus miembros entiendan lo que sucede dentro de la organización y acepten las decisiones tomadas por los líderes para transformarla y hacerla más efectiva.

Debido a la complejidad de cada institución educativa y al contexto de la pandemia, es necesario hacer un análisis de la cultura actual y gestionar una mejora estratégica. El modelo de valores por competencia (MVC) de Cameron y Quinn (2006) permite diagnosticar y cambiar la cultura en base a lo que se espera alcanzar en ella. Este modelo integra varias dimensiones estudiadas por múltiples autores, orientadas a describir dos aspectos importantes de las culturas, primero evaluar su flexibilidad o control y segundo observar su enfoque en el interior o exterior de una organización.

De acuerdo con el modelo, cada organización tiene una combinación de estos cuatro componentes, donde pueden predominar algunos de ellos. Las organizaciones más orientadas hacia el interior y flexibles, se denominan cultura clan; las orientadas al exterior y flexibles, cultura de adhocracia o de innovación; las orientadas al interior y controlistas, cultura de jerarquía; y las orientadas al exterior y controlistas, cultura de mercado.

Para Cameron Quinn (2006) La cultura organizacional tiene 6 dimensiones:

Cuadro 1. Dimensiones de la cultura organizacional

Dimensiones	Definición
Características dominantes	Forma y estructura de la cultura que predomina en la organización
Liderazgo organizacional	Engloba la forma de dirigir y hacia dónde se dirige la organización
Gerencia de trabajadores	Manejo del recurso humano
Unión organizacional	Cohesión entre miembros de la organización
Énfasis estratégico	Estrategias efectivas para cumplir con los objetivos organizacionales
Criterio de éxito	Pautas y guías para alcanzar, celebrar y mantener el éxito en la organización.

Las características dominantes son las características y rasgos de una organización, cada organización tiene sus propias características, las cuales no siempre son concretas, visibles o medibles. La cultura presenta como características principales seis, primero la regularidad de comportamientos observados que se traduce en la relación e interacción que existe entre los miembros de la organización, quienes comparten símbolos y señales, cultura, normas, lenguaje común, etc.; segundo lugar, las normas que son guías para dirigir el comportamiento y las actividades a realizar; en tercer lugar, la filosofía

que se traduce en políticas la atención y trato a colaboradores y clientes; en cuarto lugar los valores que son indispensables para el buen comportamiento de los colaboradores de la organización. en quinto lugar, las reglas que establece la forma de comportarse dentro de la organización, y finalmente el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el que diariamente interactúan los trabajadores (Chiavenato, 2009).

La comunicación en una organización son elementos principales para el buen funcionamiento de las universidades nacionales, esta permite poder alcanzar los objetivos organizacionales (Prieto, 2016). Las normas, políticas, reglas y valores que se comparten en las organizaciones junto con o la forma de trabajo y el ambiente laboral determinan una visión global de la organización y al mismo tiempo permite la adaptación y mantenimiento de objetivos y valores firmes en el largo plazo (García, 2009).

El liderazgo organizacional envuelve el comportamiento de los colaboradores en relación con su cargo y posición jerárquica. Los estilos de liderazgo no necesariamente pueden representar un liderazgo efectivo, por lo que, al no considerar las características de las situaciones, los directivos no logran persuadir a trabajadores para alcanzar los objetivos compartidos por el contrario afectan la satisfacción y compromiso de estos (Contreras et al., 2009).

Líder es un individuo capaz de influir en otras y lograr los objetivos organizacionales, según Bass y Avolio (1997) existen tres tipos de liderazgo para direccionar el comportamiento de un equipo de trabajo, el transformacional, el transaccional y el pasivo. El transformacional, el cual crea una visión partiendo de la dirección estratégica y las necesidades del trabajador; el transaccional, en el cual los líderes y seguidores intercambian información que sirve para que los

líderes reconozcan las necesidades y deseos de sus seguidores, definan objetivos y tareas, y los recompensen si estos alcanzan un rendimiento óptimo; y el pasivo, donde el líder evita tomar decisiones y controlar a los seguidores y se ausenta física o psicológicamente en momentos difíciles. Un trabajador depende de su superior para acceder a información, recursos y apoyo que le permitan ser efectivo, innovador y creativo; elementos esenciales para que las universidades superen los desafíos.

Gerencia de trabajadores refleja la forma de manejo tanto del recurso humano como del ambiente laboral. El recurso humano es capaz de impulsar la creatividad, permanente y sistemática de la mejora de la calidad y productividad organizacional (De la Calle y Ortiz, 2018). Permite gestionar adecuadamente los recursos, captar personal hábil y capacitado, colaboradores motivados y dispuestos a enfrentar cambios (Páez et al., 1991).

Una buena gestión del talento humano ayuda a que los trabajadores desarrollen bien su función en base a los objetivos organizacionales e individuales (DuBrin, 2008). Este tipo de gestión se enfoca en vincular los recursos con la planificación estratégica de la organización, fomenta la innovación, flexibilidad y la ventaja competitiva. De esta manera, gestionar los recursos permite el desarrollo crecimiento eficiencia y modernización de una Universidad pública (Deluxe, 2014).

Unión de la organización hace referencia a la cohesión que hay entre los miembros. Los grupos dentro de la organización participan de manera dinámica para alcanzar los objetivos y satisfacer sus necesidades (Carron et al., 1998).

La unión entre los colaboradores de una universidad está determinada por el grado de motivación de estos manifiesten sobre continuar en la organización y esforzarse para lograr objetivos compartidos. La cohesión en un equipo es un

elemento dinámico caracterizado por compartir sentido de pertenencia, capacidad de ejercer poder en el equipo y el sentimiento de aceptación dentro del grupo (Aguerri et al., 2003).

Énfasis estratégico es una herramienta para alcanzar el éxito en el funcionamiento interno de la organización y en el mercado. El enfoque estratégico busca establecer objetivos claros y alcanzables, orientando la cultura es promovida partiendo de que el cliente es el eje de las operaciones de la empresa, de esta manera se busca adaptar las estrategias para lograr estabilidad y competitividad (Domínguez et al., 2008).

La orientación estratégica presenta a la organización como un sistema complejo integrado único que interactúa con otras organizaciones en el mercado. Las organizaciones exitosas desarrollan un método sistémico alineado al ambiente, a la vez, responde al ciclo adaptable; existen cuatro enfoques estratégicos en las organizaciones: defensa, prospectiva, de análisis y reactiva, que llevan a una consistencia interna y un desempeño satisfactorio (Aragón y Sánchez, 2005).

El criterio de éxito es un elemento clave que define la manera de cómo obtener, aceptar y mantener el éxito organizacional, a partir del aprendizaje continuo, la articulación con la estrategia de la empresa y la articulación con el cambio (Dawe, 2003).

Las empresas exitosas persiguen una misión, se enfocan el cliente, emplean gran equipo de gestión, persiguen metas a largo plazo, mantiene registros financieros detallados, retiene a los trabajadores y se adapta a las nuevas tecnologías. En las universidades, los colaboradores son el elemento principal para el éxito empresarial; independientemente de los otros recursos, el

capital humano tiene la capacidad de lograr la eficiencia y la competitividad organizacional (Chiavenato, 2009).

En el proceso de adaptación al teletrabajo, la comunicación se convirtió en el elemento esencial y la cultura organizacional se volvió más dinámica; aún en las universidades públicas, los directivos y colaboradores se acercaron más a través de una comunicación abierta y honesta, rompiendo así los sistemas jerárquicos y verticales (Athar, 2020).

En relación con **la satisfacción laboral**, esta se describe como la magnitud de cuánto le gusta o disgusta al colaborador su trabajo (Spector, 1997), es una sensación positiva que tiene el trabajador luego de evaluar las características de su propio trabajo (Robbins y Judge, 2009). Un estado mental determinado por el grado en que los colaboradores perciben la satisfacción y la atención de sus necesidades por parte de la organización, de las necesidades de estos en el trabajo (Evans, 1997).

Con la pandemia del Covid-19 y el trabajo remoto, muchas universidades han empezado a valorar a sus colaboradores, atender sus demandas y otorgarles múltiples beneficios, luego de evidenciar que, los colaboradores satisfechos están motivados y potencian su productividad, favoreciendo el crecimiento individual e institucional (Ghasemy y Elwood, 2022). Los colaboradores al inicio de la pandemia mostraron menor satisfacción en términos de intensidad en el trabajo, salarios, carga laboral, entorno laboral y condiciones de trabajo, sin embargo, en las relaciones interpersonales y el reconocimiento los colaboradores se encontraron satisfechos (Yu et al., 2020). Las relaciones positivas entre la universidad y sus colaboradores contribuyen a mejorar la satisfacción laboral, en

este punto la confianza es fundamental para potenciar estas relaciones y crear un entorno de trabajo saludable frente a la pandemia (Bulińska y Bagieńska, 2021).

La satisfacción laboral tiene un papel fundamental para motivar comprometer y aumentar el rendimiento laboral, al inicio de la pandemia el teletrabajo mejoró la satisfacción de los colaboradores en relación con un mejor salario, la autonomía laboral, una relación más estrecha entre jefe y subordinado y una vida personal y familiar equilibrada (Karácsony, 2021). Sin embargo, las limitaciones tecnológicas, en un primer momento significó una barrera en la satisfacción y desempeño laboral (Sapta et al., 2021).

Varios factores han influido satisfacción de colaboradores, el horario de trabajo, la infraestructura del lugar de trabajo, las funciones a desempeñar, las promociones, características demográficas, nivel de estrés, estilo de liderazgo y gestión de recursos humanos (Bhardwaj et al., 2021); aspectos que pueden influir en una percepción positiva del trabajo como una actividad valiosa y esencial, de la cual los colaboradores sienten orgullo al realizarlo (Mustofa y Muafi, 2021).

Herzberg en la teoría de dos factores, explica respecto al rendimiento laboral, que este está alineado al nivel de satisfacción que el colaborador tenga respecto a su trabajo (Herzberg, 1959). Esta teoría basada en la motivación considera en su análisis, la influencia que tiene la interacción las condiciones de trabajo en la insatisfacción de los trabajadores (De los Heros et al., 2021). Según el autor existe una satisfacción intrínseca y extrínseca en los colaboradores de una organización.

Los factores intrínsecos una de las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción laboral, esta abarca factores como trabajo estimulante, logro y autorrealización, reconocimiento y responsabilidad (Herzberg, 1959). El trabajo

estimulante es el trabajo que motiva al colaborador a mejorar su desempeño laboral; el logro y autorrealización permite mantener satisfecho al colaborador con su trabajo y a valorarlo. El reconocimiento es importante para que las personas reafirmen que están realizando un buen trabajo y que este es valorado; y la responsabilidad permite que los colaboradores se sientan menos presionados en sus trabajos y mantengan un buen desempeño (Dolores, et al., 2021).

Los factores extrínsecos engloban 5 factores que se relacionan con el entorno de trabajo, como salario, condiciones de trabajo, seguridad y beneficios (Herzberg, 1959). El primero está asociado a salarios y beneficios del colaborador; el segundo tiene relación con la conservación de las instalaciones, materiales y equipos, entre otros elementos importantes lugar de trabajo. En cuanto al tercer factor, las políticas administrativas, normas y procedimientos regulan la seguridad laboral, el cuarto factor hace referencia a las relaciones interpersonales entre colaboradores y jefe-subordinado; y el quinto se refiere a beneficios como servicios médicos, seguros familiares y programas de ayuda (Dolores, et al., 2021).

Motivar a los colaboradores ha sido todo un reto en pandemia, considerando que los colaboradores son los clientes internos de una organización, es necesario que las recompensas valoren y retribuyan los esfuerzos personales de cada colaborador por las responsabilidades asumidas y el desempeño logrado. Esto mejorará su bienestar y contribuirá a mantener la satisfacción y niveles altos (Nemteanu et al., 2022).

1.3. Definición de términos básicos

Cultura organizacional

La cultura organizacional es definida como el recurso estratégico, capaz de lograr el funcionamiento efectivo de las universidades en tiempo de crisis. Independientemente de la cultura universitaria y la perspectiva que se utilice en su análisis, además, debe ser flexible para adaptarse a los cambios y mantener su identidad y competitividad.

Satisfacción laboral

La satisfacción es conocida como el sentimiento positivo que tienen los docentes y administrativos respecto de su labor, este sentimiento les genera bienestar y sentido de pertenencia que les motiva a comprometerse con la institución educativa y desempeñar un mejor rol para alcanzar las metas organizacionales y las suyas propias.

Características dominantes

Las características son rasgos particulares de una organización, cada organización tiene sus propias características, las cuales no siempre son concretas, visibles o medibles.

Liderazgo organizacional

El liderazgo organizacional engloba, estilo de dirección enfoque de una organización. El tipo de liderazgo genera una serie de comportamientos de los trabajadores según el cargo que ocupan.

Gerencia de trabajadores

La gerencia de trabajadores hace referencia a cómo se maneja el talento humano que gestiona el lugar de trabajo en la organización.

Unión de la organización

La unión de la organización, no es más que la cohesión en el trabajo en equipo, la comunicación y la forma de relacionarse entre los colaboradores.

Énfasis estratégico

El énfasis estratégico busca guiar un funcionamiento exitoso dentro de la organización y en la competencia del mercado.

Criterio de éxito

Qué es el criterio de éxito, el que permite manejar adecuadamente las ventajas competitivas para alcanzar el éxito, celebrarlo y mantenerlo.

Factores intrínsecos

Los factores intrínsecos son factores motivadores de la satisfacción laboral, involucran aspectos sociales y psicológicos del colaborador, en relación con su trabajo, las funciones que realiza y las tareas que desarrolla. Un colaborador motivado incrementa su productividad.

Factores extrínsecos

Los factores extrínsecos, son todos aquellos factores que están asociados al ambiente y la infraestructura en el lugar de trabajo, el sueldo, las normas, la forma de dirigir la organización, la dinámica de interacción, estatus y seguridad laboral.

Adaptabilidad

La adaptabilidad es la capacidad que tiene una organización y los miembros que la integran para aceptar los retos, enfrentar los cambios y ser flexibles en sus estrategias de supervivencia y posicionamiento, con la finalidad de mantenerse o crecer sosteniblemente en el futuro.

Desempeño

El desempeño se caracteriza por la forma en que el colaborador se comporta frente a su rol y cuál es el grado de cumplimiento o meta alcanzada con las actividades que este realiza.

Gestión universitaria

La gestión universitaria se compone diversos recursos y procesos que potencia la formación profesional, el área investigativa, la extensión universitaria y la gestión del talento humano.

Características de la cultura organizacional

La cultura se caracteriza por sus valores compartidos, normas, lenguaje, reglas, políticas que guían el funcionamiento de las instituciones educativas, así como el ambiente de trabajo percibido en estas.

Estilo de liderazgo

En el comportamiento de los que integran la organización, influye la forma de liderazgo, entre los que hay tres principales: transformacional cuando los líderes motivan a los colaboradores a innovar y crear cambios para el crecimiento de la organización, transaccional en un sistema de recompensas para motivar al equipo

a mejorar continuamente los resultados, y pasivo cuando no tiene una estrategia o planificación previa y evita tomar decisiones e involucrarse en asuntos importantes.

Gerencia de colaboradores

La gerencia de colaboradores está vinculada con las acciones que aumenta el compromiso laboral de los trabajadores. Gestionar adecuadamente el recurso humano permite obtener mejores resultados organizacionales.

Motivación

La motivación es un proceso que favorece el desarrollo óptimo de actividades cotidianas en los colaboradores, quienes además desarrollan capacidades que conducen a la consecución de objetivos que satisfacen necesidades o expectativas.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

2.1.2. Hipótesis específicas

Existe una relación positiva y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre liderazgo organizacional y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre liderazgo organizacional y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre la Unión de la organización y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre la Unión de la organización y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Existe una relación positiva y significativa entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

2.1. Variables y definición operacional

2.1.1. cultura organizacional

Una cultura es definida como el recurso estratégico, capaz de lograr el funcionamiento efectivo de las universidades en tiempo de crisis. Independientemente de la cultura universitaria y la perspectiva que se utilice en su análisis, además que, de ser flexible, debe adaptarse a los cambios, manteniendo su identidad y competitividad.

Dimensiones de la cultura organizacional:

Características dominantes

Las características son rasgos particulares de una organización, cada organización tiene sus propias características, las cuales no siempre son concretas, visibles o medibles.

Liderazgo organizacional

El liderazgo organizacional engloba, estilo de dirección y enfoque de una organización. El tipo de liderazgo genera una serie de comportamientos en los trabajadores de la organización según el cargo que ocupan.

Gerencia de trabajadores

La gerencia de trabajadores hace referencia a cómo se maneja el talento humano gestiona el lugar de trabajo en la organización.

Unión del organismo

La Unión en la organización, no es más que la cohesión en el trabajo en equipo, La comunicación y la forma de relacionarse entre los colaboradores.

Énfasis estratégico

El énfasis estratégico busca guiar un funcionamiento exitoso dentro de la organización y la competencia en el mercado.

Criterio de éxito

Es el criterio de éxito el que permite manejar adecuadamente las ventajas competitivas para alcanzar el éxito, celebrarlo y mantenerlo.

2.2.1. Satisfacción laboral

Es la satisfacción laboral, un sentimiento positivo que tienen los docentes y administrativos respecto de su labor, este sentimiento genera bienestar y sentido de pertenencia que les motiva a comprometerse con la institución educativa y desempeñar un mejor rol para alcanzar las metas organizacionales y las suyas propias.

Dimensiones de la satisfacción laboral:

factores intrínsecos

Son los factores intrínsecos los que motivan el incremento de la satisfacción, involucran aspectos sociales y psicológicos del colaborador, en relación con su trabajo, las funciones que realiza y las tareas que desarrolla. Un colaborador motivado incrementa su productividad.

Factores extrínsecos

Los factores extrínsecos, son todos aquellos factores que están asociados al ambiente y la infraestructura en el lugar de trabajo, los sueldos, normas, la forma de dirigir la organización, la dinámica de interacción personal, estatus y seguridad laboral.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Investigación de tipo cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo correlacionado y nivel transaccional. En estos estudios se evalúa la variable tal como se presenta en la realidad, sin manipularlas, y analizarlas estadísticamente de forma individual y establecer si existe una relación entre ellas (Hernández, 2014).

3.2 Diseño muestral

El diseño muestral fue no probabilístico por conveniencia debido a que, al ser una población pequeña, se consideró una muestra censal para el estudio de las variables.

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 70 colaboradores entre personal docente y administrativo de la Facultad de Contabilidad UNAC.

3.2.2. Muestra

En la muestra se consideró una muestra censal conformada por los 70 colaboradores, entre docentes y administrativos, que laboran en la Facultad de Ciencias de la Contabilidad de la UNAC.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Para el estudio se aplicó la técnica encuesta y como instrumento cuestionarios de cultura y satisfacción.

3.3.1 Instrumentos

La investigación utilizó dos cuestionarios uno para cultura y otro para satisfacción. El cuestionario sobre cultura organizacional se diseñó teniendo en

cuenta, el cuestionario OCAI creado por Camerón y Quinn considerando en total 72 ítems distribuidos en 6 dimensiones, el cual se mide mediante la escala de Likert del 1 al 5 para medir la situación real de la cultura percibida y la que los colaboradores desean tener a 5 años.

El cuestionario satisfacción laboral se creó teniendo como base la escala de satisfacción general que mide factores que son intrínsecos o extrínsecos que afectan la satisfacción (Warr et al., 1979). Este cuestionario tiene 37 preguntas, 17 para la dimensión factores intrínsecos y 20 para factores extrínsecos, las cuales se miden del 1 al 5 en escala Likert.

3.3.1.1. Confidencialidad del instrumento

La confiabilidad de los cuestionarios se corroboró mediante una prueba piloto a una población similar a la descrita en el estudio, para corroborar la confiabilidad de ambos instrumentos. Al aplicar la prueba de confiabilidad se obtuvo un coeficiente Alfa Cronbach = 0,969 en El cuestionario de Cultura y 0,908 en el de satisfacción, comprobando así su alta fiabilidad (ver anexo 5).

3.3.1.2. Validez del instrumento

Los cuestionarios se validaron mediante juicio de expertos, dos expertos validaron ambos instrumentos (ver anexo 4).

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La información recolectada se analizó estadísticamente de forma descriptiva e inferencial, utilizando el programa estadístico SPSS además de Excel. Los hallazgos se presentaron en tablas de doble entrada y gráficos de pastel, los cuales muestran los niveles obtenidos en cada variable y la verificación de las hipótesis.

3.5. Aspectos éticos

En esta investigación se cumplió con los lineamientos y normas establecidas en la universidad. Asimismo, se aplicó correctamente las normas APA y se desarrolló, todo el estudio, considerando en todo momento los cuatro principios bioéticos fundamentales: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.4. Resultados de la investigación

Análisis de fiabilidad Alfa Cronbach

Tabla 1

Coeficiente de confiabilidad al Alfa de Cronbach Cultura organizacional Actual

Estadísticas de fiabilidad	N° elementos
0,969	72

Tabla 2

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach cultura organización Preferida

Estadísticas de fiabilidad	N° elementos
0,964	72

Tabla 3

Coeficiente de confiabilidad Alfa Cronbach satisfacción laboral

Estadísticas de fidelidad	N° elementos
0,908	37

La tabla 1, 2 y 3 nos muestran un alto nivel de confiabilidad, tanto para El cuestionario de Cultura como el de satisfacción, considerando que se obtuvo un Alfa de Cronbach cercano a la unidad (Oviedo y Campos, 2005).

4.1.1. Descripción de la muestra

Los participantes de la muestra abordada en la siguiente investigación estuvieron representados por 70 colaboradores la Facultad de Contabilidad UNAC, siendo 35 del sexo femenino y otros 35 de sexo masculino. Se presenta a continuación:

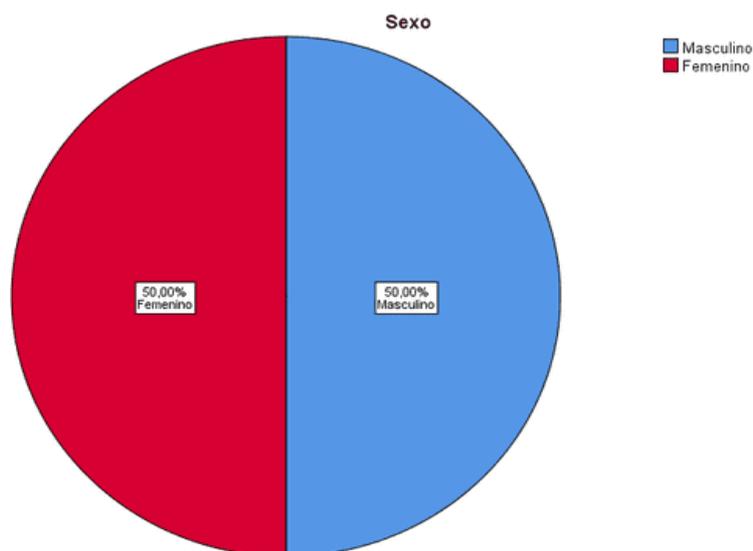


Figura 1 Sexo

Se observa en la tabla 4 que la edad de los participantes estaban rango de 29 a 65 años, con una media de 41 años, lo que indica que los colaboradores de la Facultad Contabilidad UNAC son relativamente jóvenes. En cuanto a la antigüedad o el tiempo en que los colaboradores vienen trabajando en la Universidad, el rango es de 1 a 20 años y, la media es de 7 años.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de la muestra

Estadísticos descriptivos				
Variabes	Mínimo	Máximo	Media	σ
Edad	29	65	41,01	4,101
Antigüedad	1	20	7,70	4,617

N= 70 de colaboradores σ : Desviación estándar

Se evidencia en la tabla 5 respecto al sexo, que la edad de las personas de sexo femenino es en promedio 39 años, en tanto la edad de los hombres es en promedio 42 años, lo que pone en manifiesto que las mujeres son relativamente más jóvenes que los hombres. En cuanto a la antigüedad o el tiempo de permanencia laborando en la Universidad se puede apreciar que las mujeres tienen un promedio de 6 años y los varones un promedio de 4 años. Lo cual refleja que la permanencia del personal masculino en la Universidad es relativamente mayor al de las mujeres.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos de la muestra según sexo

Variables	Estadísticos descriptivos			
	Femenino		Masculino	
	Media	σ	Media	σ
Edad	39,23	7,199	42,80	8,302
Antigüedad	6,29	4,191	9,11	4,645

N= 70 de colaboradores (femenino: 35, masculino:35) σ : Desviación estándar

En la tabla 6 se observa que en su mayoría los colaboradores están casados, tienen grado de maestría, con especialidad en administración y se dedican a la docencia. Asimismo, más de la mitad son colaboradores contratados y en su mayoría trabajan a tiempo completo.

Tabla 6

Características generales de la muestra

Características		n	%
Estado Civil	Soltero	32	45,7%
	Casado	36	51,4%
	Conviviente	1	1,4%
	Divorciado	1	1,4%
Título profesional o máximo grado	Técnico	1	1,4%
	Bachiller	7	10,0%
	Licenciatura	25	35,7%
	Maestría	34	48,6%

académico obtenido	Doctorado	3	4,3%
Especialidad	Administración	40	57,1%
	Contabilidad	6	8,6%
	Economía	21	30,0%
	Ingeniería Industrial	1	1,4%
	Psicología	2	2,9%
Cargo	Administrativo	29	41,4%
	Docente	36	51,4%
	Asistente administrativo	2	2,9%
	Coordinador	1	1,4%
	Digitador	1	1,4%
	Secretaria	1	1,4%
	Área en la que labora	Administrativa	34
Docencia		46	51,4%
Condición laboral	Nombrado	31	44,3%
	Contratado	39	55,7%
Dedicación	Tiempo completo	55	78,6%
	Tiempo parcial	15	21,4%
Total		70	100,0%

En la tabla 7 se observa en relación con el estado civil que es relativamente mayor las mujeres solteras, el grado de instrucción es mayor en varones alcanzando el grado de doctorado, respecto a la especialidad las mujeres son, principalmente, administradoras y los hombres economistas. Respecto al cargo que ocupan las mujeres son administrativo y docentes, mientras que los hombres predominantemente docentes; asimismo, la condición laboral de los varones a diferencia de las mujeres es, principalmente, nombrado y trabajando a tiempo completo.

Tabla 7*Características generales según sexo*

Características		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		n	%	n	%
Estado Civil	Soltero	14	20,0%	18	25,7%
	Casado	19	27,1%	17	24,3%
	Conviviente	1	1,4%	0	0,0%
	Divorciado	1	1,4%	0	0,0%
Título profesional o máximo grado académico obtenido	Técnico	0	0,0%	1	1,4%
	Bachiller	3	4,3%	4	5,7%
	Licenciatura	9	12,9%	16	22,9%
	Maestría	20	28,6%	14	20,0%
	Doctorado	3	4,3%	0	0,0%
Especialidad	Administración	15	21,4%	25	35,7%
	Contabilidad	3	4,3%	3	4,3%
	Economía	16	22,9%	5	7,1%
	Ingeniería Industrial	0	0,0%	1	1,4%
	Psicología	1	1,4%	1	1,4%
Cargo	Administrativo	11	15,7%	18	25,7%
	Docente	23	32,9%	13	18,6%
	Asistente administrativo	0	0,0%	2	2,9%
	Coordinador	0	0,0%	1	1,4%
	Digitador	1	1,4%	0	0,0%
	Secretaria	0	0,0%	1	1,4%
Área en la que labora	Administrativa	12	17,1%	22	31,4%
	Docencia	23	32,9%	13	18,6%
Condición laboral	Nombrado	21	30,0%	10	14,3%
	Contratado	14	20,0%	25	35,7%
Dedicación	Tiempo completo	30	42,9%	25	35,7%
	Tiempo parcial	5	7,1%	10	14,3%
Total		35	50,0%	35	50,0%

4.1.2. Análisis exploratorio

Las siguientes tablas, muestran los resultados descriptivos de cada variable y de sus dimensiones.

Tabla 8

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional actual y esperada

Dimensiones	Estadísticos descriptivos			
	Actual		Preferida	
	Media	σ	Media	σ
características dominantes	4,17	0,636	4,84	0,404
liderazgo organizacional	4,03	0,659	4,80	0,403
Gerencia de trabajadores	4,24	0,624	4,79	0,478
Unión de la organización	4,77	0,487	4,31	0,627
énfasis estratégico	4,61	0,519	4,57	0,527
criterio de éxito	4,66	0,535	4,53	0,607

N= 70 de colaboradores σ : Desviación estándar

En la tabla 8 se presenta el predominio relativo de la dimensión unión de la organización, énfasis estratégico y criterios de éxito. Asimismo, los colaboradores prefieren de aquí a 5 años mejorar el liderazgo, el tipo de cultura y la forma de gestionar a los colaboradores.

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de los indicadores de la cultura organizacional actual y esperada

Indicadores	Estadísticos descriptivos			
	Actual		Preferida	
	Media	σ	Media	σ

	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,3%	4	5,7%
	de acuerdo	11	15,7%	20	28,6%
	totalmente de acuerdo	20	28,6%	12	17,1%
Mercado	totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,0%	1	1,4%
	de acuerdo	13	18,6%	14	20,0%
	totalmente de acuerdo	21	30,0%	21	30,0%
Jerarquía	totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	1	1,4%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4%	1	1,4%
	de acuerdo	18	25,7%	19	27,1%
	totalmente de acuerdo	15	21,4%	15	21,4%

Se observa en la tabla 10 que los colaboradores administrativos y docentes perciben un ligero predominio de la cultura clan y de mercado.

Tabla 11

Tipos de Cultura organizacional actual según área en que labora esperada

		Área en la que labora			
		Administrativa		Docencia	
		n	%	n	%
Clan	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4%	1	1,4%
	de acuerdo	14	20,0%	15	21,4%
	totalmente de acuerdo	19	27,1%	20	28,6%
Adhocraci a	totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	2,9%	1	1,4%
	de acuerdo	6	8,6%	17	24,3%
	totalmente de acuerdo	26	37,1%	18	25,7%

Mercado	totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,0%	2	2,9%
	de acuerdo	13	18,6%	13	18,6%
	totalmente de acuerdo	21	30,0%	21	30,0%
Jerarquía	totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	de acuerdo	6	8,6%	8	11,4%
	totalmente de acuerdo	28	40,0%	28	40,0%

Se observa en la tabla 11 que los colaboradores administrativos y docentes esperan un mayor predominio de la cultura jerárquica.

Tabla 12

Cultura Organizacional

	n	%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,3
De acuerdo	39	55,7
Totalmente de acuerdo	28	40,0
Total	70	100,0

En la tabla 12 se observa que los docentes y personal administrativo perciben una buena cultura organizacional (95,7%).

Tabla 13

Satisfacción Laboral

	n	%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,3
De acuerdo	49	70,0
Totalmente de acuerdo	18	25,7
Total	70	100,0

En la tabla 13 se observa que los docentes y personal administrativo perciben una buena cultura organizacional (95,7%).

Tabla 14

Estadísticos descriptivos de la dimensión factores intrínsecos

Indicadores	Estadísticos descriptivos	
	Media	σ
Relación de trabajo	4,43	0,693
Reconocimiento	4,01	0,648
Promoción	4,00	0,590
Responsabilidad	4,00	0,614
N= 70 de colaboradores	σ : Desviación estándar	

La tabla 14 se observa que los colaboradores están satisfechos con la promoción y ascensos a los que puede acceder la organización.

Tabla 15

Estadísticos descriptivos de la dimensión factores extrínsecos

Indicadores	Estadísticos descriptivos	
	Media	σ
Gestión	3,99	0,602
Salario	4,03	0,564
Condiciones de trabajo	4,03	0,701
Relaciones interpersonales	4,10	0,617
N= 70 de colaboradores	σ : Desviación estándar	

Se observa en la tabla 13 que los colaboradores docentes y administrativos están más satisfechos con la retribución monetaria que reciben en el trabajo.

Tabla 16

Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral según el área en la que laboran los colaboradores

		Área en la que labora			
		Administrativa		Docencia	
		n	%	n	%
Factores intrínsecos	totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	5,7%	1	1,4%
	de acuerdo	22	31,4%	22	31,4%
	totalmente de acuerdo	8	11,4%	13	18,6%
Total		34	48,6%	36	51,4%
Factores extrínsecos	totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%
	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	5,7%	1	1,4%
	de acuerdo	23	32,9%	26	37,1%
	totalmente de acuerdo	7	10,0%	9	12,9%
Total		34	48,6%	36	51,4%

La tabla 16 se observa que tanto personal administrativo como docente están satisfechos laboralmente, y no hay diferencia significativa entre la satisfacción intrínseca como extrínseca.

4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de hipótesis

Tabla 17

Prueba de normalidad

	kolmogorov-smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	0,103	70	0,063
Satisfacción Laboral	0,056	70	0,200*

Se observa en la tabla 17 que para K-S(kolmogorov-Smirnov) los valores de nivel de significancia (p-valor) están por encima de 0,05. Entonces, se admite la

hipótesis nula que supone una distribución normal de los datos. En ese sentido, se infiere que se tiene que utilizar una prueba paramétrica, debido a que los datos presentan normalidad, lo que permite, a su vez, aplicar la prueba paramétrica coeficiente de Pearson.

Hipótesis general

H1: Existe una relación positiva y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

H0: No existe una relación positiva y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Tabla 18

Correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral

			cultura organizacional	Satisfacción laboral
Correlación de Pearson	cultura Organizacional	coeficiente correlación	1	0.363**
		sig. (bilateral)		0.002
		N	70	70

** la correlación significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Los hallazgos del coeficiente de Pearson muestran un p valor < 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe una relación positiva moderada entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 1

HE1: Existe una relación positiva y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe una relación positiva y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 19

Correlación entre características dominantes y satisfacción laboral intrínseca

			Características dominantes	Factores intrínsecos
Correlación de Pearson	características dominantes	coeficiente de correlación	1	0.269*
		Sig. (bilateral)	.	0.024
		N	70	70

*. la correlación significativa en el nivel 0,05(bilateral)

Los resultados muestran un p valor < 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación directa débil entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 2

HE1: Existe una relación positiva y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe relación positiva y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 20*Correlación entre características dominantes y satisfacción laboral extrínseca*

			Características dominantes	Factores extrínsecos
Correlación de Pearson	características dominantes	coeficiente de correlación	1	0.100
		sig. (bilateral)	.	0.410
		N	70	70

Los resultados del coeficiente de Pearson muestran un p valor $> 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula. No existe relación entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 3

HE1: Existe una relación positiva y significativa entre liderazgo organizacional la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe una relación positiva y significativa entre liderazgo organizacional y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 21*Correlación entre liderazgo organizacional y satisfacción laboral intrínseca*

			Liderazgo	Factores intrínsecos
Correlación de Pearson	liderazgo	Coefficiente de correlación	1	0.388**
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	70	70

** la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados muestran un p valor < 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe relación positiva moderada entre liderazgo organizacional y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 4

HE1: Existe una relación positiva y significativa entre liderazgo organizacional y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe una relación directa y significativa entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 22

Correlación entre liderazgo organizacional y satisfacción laboral extrínseca

	liderazgo		liderazgo	Factores extrínsecos
Correlación de Pearson		coeficiente de correlación	1.000	0.201*
		Sig.(bilateral)	.	0.095
		N	70	70

Los resultados muestran un p valor > 0,05, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula. No existe relación entre liderazgo organizacional y satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 5

HE1: Existe una relación positiva y significativa entre gerencia de trabajadores y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe una relación positiva y significativa entre gerencia de trabajadores y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 23

Correlación entre gerencia de trabajadores y satisfacción laboral intrínseca

			Gerencia	Factores intrínsecos
Correlación de Pearson	Gerencia	Coefficiente de correlación	1	0.359**
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	70	70

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

Los resultados muestran un p valor < 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe una relación positiva moderada entre gerencia de trabajadores y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 6

HE1: Existe una relación positiva y significativa entre gerencia de trabajadores y satisfacción laboral extrínseca los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe una relación positiva y significativa entre gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 24Correlación entre gerencia de trabajadores y satisfacción extrínseca

	Gerencia		Gerencia	Factores extrínsecos
Correlación de Pearson	Gerencia	Coeficiente de correlación	1	0.214**
		Sig. (bilateral)	.	0.075
		N	70	70

Los resultados muestran un p valor > 0,05, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula. No existe relación positiva y significativa entre gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 7

HE1: Existe relación positiva y significativa entre unión de la organización y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe relación positiva y significativa entre Unión de la organización y la satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 25Correlación entre Unión de la organización y satisfacción laboral intrínseca

	Unión de la organización		unión de la organización	Factores intrínsecos
correlación de Pearson	Unión de la organización	Coeficiente de correlación	1	0.363**
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	70	70

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

Los resultados muestran un p valor $< 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna. Existe relación positiva moderada entre unión de la organización y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 8

HE1: Existe una relación positiva y significativa entre unión del organización y satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe relación positiva y significativa entre Unión de la organización y satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 26

Correlación entre unión de la organización y satisfacción laboral extrínseca

			Unión de la organización	Factores extrínsecos
correlación de Pearson	Unión de la organización	Coeficiente de correlación	1	0.176
		Sig. (bilateral)	.	0.144
		N	70	70

Los resultados muestran un p valor $> 0,05$, entonces a rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula. No existe relación entre unión de la organización y

satisfacción laboral extrínseca a los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 9

HE1: Existe relación positiva y significativa entre énfasis estratégico y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe una relación positiva y significativa entre énfasis estratégico y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 27

Correlación entre énfasis estratégico y satisfacción laboral intrínseca

	Énfasis estratégico		Énfasis estratégico	Factores intrínsecos
Correlación de Pearson	Énfasis estratégico	Coeficiente de correlación	1	0.413**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	70	70

** la correlación significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Los resultados muestran un p valor < 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe relación positiva y significativa entre énfasis estratégico y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 10

HE1: Existe relación positiva y significativa entre énfasis estratégico y satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe relación positiva y significativa entre énfasis estratégico y satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 28

Correlación entre énfasis estratégico y satisfacción laboral extrínseca

			Énfasis estratégico	Factores extrínsecos
Correlación de Pearson	Énfasis estratégico	Coefficiente de correlación	1.000	0.223*
		Sig. (bilateral)	.	0.063
		N	70	70

* la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Los resultados muestran un p valor $> 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula. No existe relación entre énfasis estratégico y satisfacción laboral extrínseca los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 11

HE1: Existe relación positiva y significativa entre criterio de éxito y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe relación positiva y significativa entre criterio de éxito y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 29

Correlación entre criterio de éxito y satisfacción laboral intrínseca

			criterio de éxito	Factores intrínsecos
Correlación de Pearson	criterio de éxito	coeficiente de correlación	1	0.475**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70

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

Se observan los resultados un p valor < 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe una relación positiva y significativa entre criterio de éxito y satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

Hipótesis específica 12

HE1: Existe relación positiva y significativa entre el criterio de éxito y satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

HE0: No existe relación positiva y significativa entre criterio de éxito y satisfacción laboral extrínseca los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022

Tabla 30*Correlación entre criterio de éxito y satisfacción laboral extrínseca*

			Criterio de éxito	Factores extrínsecos
Correlación de Pearson	criterio de éxito	coeficiente de correlación	1	0.244*
		Sig. (bilateral)	.	0.041
		N	70	70

* la correlación significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Los resultados muestran un p valor < 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Existe una relación positiva débil entre criterio de éxito y satisfacción laboral y extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En la presente investigación se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia. Los hallazgos evidenciaron una cultura organizacional buena y una satisfacción intrínseca y extrínseca adecuada en los colaboradores, no obstante, al correlacionar las variables se observó una relación de nivel débil.

Estas estadísticas difieren de los antecedentes revisados por Trujillo (2021) Rho Spearman = 0,61 y $p = 0,01$, Serinkán y Kiziloglu (2021) Rho Spearman $r=0,472$ y $p = 0,01$ y García et al (2020) Rho Spearman = 0,899 y $p=0,0000$, lo que nos lleva a inferir que existen otros elementos además de los estudiados que se relacionan con la satisfacción.

La cultura organizacional se visualiza como recurso complejo que, aunque tiene relación con la satisfacción, puede variar debido a otros factores que se relacionen con el contexto actual, ya que estudios de Vega (2019) encontró una correlación baja Rho Spearman = 0,2753 con $p = 0,05$ y Muangmee et al (2021), no encontraron ninguna relación entre ambas variables ($B=0,055$ $p=0,355$). Como la cultura organizacional representa el estado actual de una organización y su estabilidad (Cameron y Quinn, 2006), esta se relaciona con el comportamiento del colaborador, ya que la sensación positiva que tiene el colaborador de su trabajo se va a reflejar en la cultura (Robbins y Judge, 2009).

Durante la pandemia la satisfacción en colaboradores ha sido afectada por la tecnología, las condiciones laborales, el diseño del trabajo, los salarios, las

características demográficas, el estilo de liderazgo, el estrés, entre otros aspectos (Bhardwaj et al., 2021). Las características demográficas de la muestra nos muestran una población de adultos jóvenes, en la que los varones tienen un mayor grado académico y en su mayoría son nombrados. Aun cuando la muestra es igual en proporción según el género, se observa marcadas diferencias en relación con las demás características demográficas, lo que hace que la satisfacción laboral también varíe.

La primera hipótesis específica evidenció una relación moderada de las variables, las características dominantes no permiten ver el predominio de alguno de los tipos de cultura, por lo que, no se puede ver una fuerte relación de esta dimensión en la satisfacción, sobre todo en la dimensión extrínseca. Es decir, aún falta conocer y entender qué es la cultura y como se desarrolla en la universidad, esto hace que la satisfacción intrínseca no sea tan alta.

La segunda hipótesis características dominantes y satisfacción laboral extrínseca no evidencia relación entre las variables. la satisfacción extrínseca se relaciona con el salario, el reconocimiento y todas aquellas recompensas físicas o tangibles que puede percibir el colaborador (Herzberg, 1959); al ser en su mayoría personal contratado con pocos beneficios y en la incertidumbre económica y sanitaria que se vive, es claro que la satisfacción en su trabajo se vea afectada por las limitantes económicas o de otro tipo alteran su bienestar laboral.

La tercera hipótesis liderazgo con insatisfacción laboral intrínseca evidencia una relación positiva y significativa, aun cuando los colaboradores consideran que existe un buen liderazgo, los estilos de liderazgo no son marcados y se requiere

fortalecerlos para lograr que los trabajadores mejoren su desempeño, lograr los objetivos organizacionales, compromiso y la satisfacción (Contreras et al., 2009).

Los hallazgos de la cuarta hipótesis liderazgo organizacional con satisfacción laboral extrínseca mostraron que no existe relación entre variables. Aun cuando el liderazgo es bueno, este no se relaciona significativamente en la satisfacción de los colaboradores (García et al., 2020).

La quinta hipótesis gerencia de trabajadores y satisfacción laboral intrínseca evidenció una relación directa y débil entre las variables Una gestión adecuada de los trabajadores promueve un buen clima laboral y el sentimiento de pertenencia y valoración por parte del colaborador (De la Calle y Ortiz, 2018). Sin embargo, los colaboradores consideran que debe mejorar sus condiciones de trabajo y el nivel de reconocimiento de su labor para cubrir con sus necesidades y expectativas.

La sexta hipótesis gerencia de trabajadores y satisfacción laboral extrínseca mostró que no existe relación entre las variables, si bien la gerencia de trabajadores es adecuada no tiene una fuerte relación con la satisfacción y menos para la satisfacción intrínseca. La satisfacción intrínseca, es más subjetiva por lo que, puede ser mayor que la extrínseca, en relación con la percepción de trato y criterios subjetivos con que evalúe el colaborador, según Gonzáles (2020) la satisfacción no está relacionada con la motivación, sin embargo, la satisfacción intrínseca se presenta en mayor proporción que la extrínseca en docentes y administrativos de la universidad.

La séptima hipótesis, la unión de la organización con la satisfacción laboral intrínseca evidencian una relación positiva y significativa, ya que la unión de la organización es percibida como buena. La cohesión entre los miembros de una

organización permite lograr los objetivos organizacionales y la satisfacción de estos (Carrón et al., 1998). Esta dimensión está relacionada con el ambiente laboral y las relaciones interpersonales, tal es así que tiene más relación a nivel de la satisfacción intrínseca que extrínseca.

La octava hipótesis unión de la organización con la satisfacción extrínseca no evidencian relación, si bien la unión de la organización es reconocida por los colaboradores como buena, esta no se relaciona con la satisfacción extrínseca. La Unión dentro de la organización permite motivar a los colaboradores, sin embargo, esto no se ve reflejado en la satisfacción general del colaborador debido a que la crisis generada por la pandemia afecta diversos aspectos que impactan en el bienestar de los trabajadores, como problemas de salud, familiares y/o económicos.

La novena hipótesis énfasis estratégico y satisfacción laboral intrínseca presenta una relación directa y significativa. El énfasis estratégico guía el funcionamiento de la organización y la conduce estratégicamente a alcanzar los objetivos organizacionales (Domínguez et al., 2008). Si las estrategias son las adecuadas y claramente dirigidas, se evita, el sobre esfuerzo innecesario de los colaboradores para alcanzar los objetivos, así mismo asegura el éxito de las operaciones, lo que evita estrés e insatisfacción en los colaboradores. Es importante el énfasis estratégico para generar un vínculo con la sociedad y lograr el trabajo efectivo entre docentes y administrativos trabajando de manera conjunta.

La décima hipótesis énfasis estratégico y satisfacción laboral extrínseca no evidencia relación entre las variables, un énfasis estratégico alto no significa que pueda cubrir las necesidades de satisfacción extrínseca de cada colaborador. El

clima laboral y las estrategias organizacionales pueden motivar al colaborador para mejorar su desempeño, pero no necesariamente contribuir en su satisfacción total.

La décima primera hipótesis criterio de éxito y satisfacción laboral intrínseca presentó una relación media y altamente significativa. El criterio de éxito define como se premia o celebra el alcanzar los objetivos y tener el éxito en cualquier tipo de organización (Dawe, 2003). Si por los logros alcanzados se reconoce el esfuerzo y compromiso de los colaboradores, esto se verá fuertemente reflejado en su nivel de satisfacción.

Por último, la décima segunda hipótesis criterio de éxito con la satisfacción extrínseca muestran una relación positiva, si bien los colaboradores consideran que el criterio de éxito es adecuado, este tiene una débil relación con la satisfacción. La satisfacción intrínseca permite tener al colaborador motivado, pero no necesariamente cubre completamente con todas las expectativas y necesidades; aún más si las condiciones de trabajo, el salario y el contexto no permiten asegurarle un bienestar y tranquilidad.

CONCLUSIONES

Primera: La cultura organizacional se relaciona positiva y débilmente con la satisfacción laboral ($p < 0,05$). Tanto los colaboradores administrativos y docentes consideran que existe una buena cultura organizacional y están satisfechos con su trabajo, sin embargo, consideran necesario fortalecer los valores y liderazgo de la cultura organizacional.

Segunda: Las características dominantes se relaciona positivamente con la satisfacción intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p < 0,05$). De acuerdo con colaboradores no existe un tipo de cultura predominante, por lo que, no existen características dominantes que se relacionen con una mejor satisfacción laboral.

Tercera: Las características dominantes no se relaciona con la satisfacción extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p > 0,05$). Al no haber predominio o reconocimiento de la estructura, tipo y orientación de la cultura, nos evidencia una relación fuerte con la satisfacción extrínseca de los colaboradores.

Cuarto: El liderazgo se relaciona con la satisfacción intrínseca de los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p < 0,05$). Los colaboradores consideran que debe fortalecerse el liderazgo en la organización, por lo que, su relación con la satisfacción de los colaboradores es débil.

Quinto: El liderazgo no se relaciona con la satisfacción extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p > 0,05$).

Sexta: La gerencia de trabajadores se relaciona con la satisfacción intrínseca de los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p < 0,05$). Los colaboradores consideran que una buena gestión el recurso humano es importante para consolidar una adecuada cultura organizacional.

Séptima: La gerencia de trabajadores se relaciona con la satisfacción extrínseca de los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p > 0,05$).

Octavo: La Unión de la organización se relaciona con la satisfacción intrínseca de colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p < 0,05$). Los colaboradores perciben que cohesión entre colaboradores son una de las dimensiones que más predominan en la universidad.

Noveno: La Unión de la organización no se relaciona con la satisfacción extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p > 0,05$). La cohesión de los trabajadores no se refleja en las condiciones laborales, ni en el salario, por lo que no existe relación con la satisfacción laboral extrínseca.

Decimo: El énfasis estratégico se relaciona con la satisfacción intrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p < 0,05$).

Décimo Primero: El énfasis estratégico no se relaciona con la satisfacción extrínseca de colaboradores de la Facultad de contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p > 0,05$).

Décimo Segundo: El criterio de éxito se relaciona moderada y directamente con la satisfacción intrínseca de los colaboradores de la Facultad de Contabilidad UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p < 0,05$).

Décimo Tercero: El criterio de éxito se relaciona débil y directamente con la satisfacción extrínseca en los colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022 ($p < 0,05$).

RECOMENDACIONES

Primera: Las autoridades de la universidad deben impulsar estrategias que comuniquen mejor el tipo de cultura que predomina en la organización, para promover en los colaboradores una satisfacción laboral integral.

Segunda: Los rectores deben alinear las estrategias organizacionales a la cultura organizacional de la universidad.

Tercera: Se recomienda que los directivos diseñen valores y creencias compartidas entre los colaboradores, enfocadas en la satisfacción necesidades y expectativas de los colaboradores.

Cuarta: Se sugiere a los colaboradores de la universidad, ejercer su liderazgo participando activamente en la toma de decisiones, así como en mejorar la cultura organizacional.

Quinta: Se propone a las autoridades de la universidad evaluar el presupuesto y los recursos con los que cuentan, para diseñar estrategias de reconocimiento y recompensas que satisfagan las expectativas o necesidades de los colaboradores.

Sexta: Se recomienda que las autoridades de la universidad evalúen permanentemente la gestión universitaria considerando como un criterio importante, la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Séptima: Se plantea al área de recursos humanos, evaluar las condiciones laborales e identificar oportunidades de mejora.

Octava: Se propone que los colaboradores trabajen en equipo e implementen estrategias de mejora para alcanzar los objetivos organizacionales.

Novena: Se plantea a las autoridades universitarias, utilizar la cohesión organizacional como ventaja competitiva y fortalecerla mediante una gestión estratégica.

Décima: Se recomienda a las autoridades universitarias, gestionar estratégicamente la cultura universitaria para mejorar la satisfacción laboral.

Décima Primera: Se sugiere a los colaboradores trabajar de manera conjunta e implementar estrategias efectivas para alcanzar los objetivos organizacionales.

Décima Segunda: Se exhorta a las autoridades universitarias, a establecer políticas y programas que guíen los esfuerzos de cada área hacia el éxito de la gestión universitaria en su conjunto.

Décima Tercera: Se recomienda identificar oportunidades de mejora en factores que impacten positivamente en la satisfacción extrínseca de los colaboradores.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguirre, A.A., Catillo, A.M., y Tous, D. (2003). *Administración de organizaciones en el entorno actual*. Pirámide: Madrid.
- Al-Omari, A., Al-Harhi, A., Alabri, K., y Hashim, O. Distance leadership use and faculty members job satisfaction I at Sultan Qaboos University during pandemic Covid-19. *International Journal of Research in Educational Sciences*, 3(5), 105-130. <http://dx.doi.org/10.29009/ijres.5.3.3>
- Aragón, A. y G. Sánchez (2005), "Strategic Orientation, Management Characteristics and Performance: A Study of Spanish SMES. *Journal of Small Business Management*, 43(3), 287–308.
- Atalaya, M. C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores administrativos de una Universidad Estatal* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima
- Athar, H. S. (2020). The influence of organizational culture on organizational commitment post pandemic Covid-19. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(5), 148-157. <http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i5.1626>
- Barquero, J. D., Cancelo, M. y Rodríguez, L. (2021). Las competencias digitales como vehículo de la cultura organizacional universitaria. *Revista Latina de Comunicación Social*, 79, 17-33. doi: <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2021-1495>
- Bass, B.M., y Avolio, B.J. (1997). *Revised manual for the multifactor leadership questionnaire*. Palo Alto: Mind Garden

- Batallas, S.S. (2019). *Influencia de la cultura organizacional de la Universidad Técnica del Norte en la ejecución de la vinculación con la sociedad* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima.
- Bedoya, C., Murillo, G., y González, C.H. (2021). Gestión universitaria en tiempos de pandemia por Covid-19: análisis del sector de la educación superior en Colombia. *Estudios gerenciales*, 37 (159), 251-264.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4409>
- Bhardwaj, A., Mishra, S. y Jain, TK (2021). Un análisis para comprender la satisfacción laboral de los empleados en la industria bancaria. *Mate. Proc.* 37, 170–174. doi: 10.1016/j.matpr.2020.04.783
- Bulińska, H., & Bagieńska, A. (2021). The Role of Employee Relations in Shaping Job Satisfaction as an Element Promoting Positive Mental Health at Work in the Era of COVID-19. *International journal of environmental research and public health*, 18(4), 1903. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041903>
- Cameron, K., y Quinn, R. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture*. Jossey-Bass: Estados Unidos.
- Carron, A.V., Brawley, L.R., y Widmeyer, W.N. (1998). *The measurement of cohesiveness in sport groups*. Morgantown, WV: Fitness Information Technology.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A., y Mjia, C. (2009). Estilos de Liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud: un estudio comparativo. *Acta de Psicología*, 12(2), 13-26.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552009000200002&lng=en&tlng=es

Crawford, J., Butler, K., Rudolph, J., Malkawi, B., Glowatz, M., Burton, R., Magni, P., y Lam, S (2020). Covid-19: Respuestas de la pedagogía digital en la educación superior de 20 países. *JALT*, 3(1), 1-20. <https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7>

Dawe, N.K. y Ryan, K.L. (2003). *El modelo defectuoso del Taburete de Tres Patas del Desarrollo Sostenible*. *Biología de la Conservación*, 17, 1458-1460. <https://doi.org/10.1046/j.1523-1739.2003.02471.x>

De la Calle, M., y Ortiz, M. (2018). *Fundamentos de Recursos Humanos*. 3ª. Ed. Madrid: Pearson Educación

De Los Heros, M. G., Murillo, S. C., & Solana, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista de Economía del Caribe*, (26), 1-21. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062020000200001&lng=en&tlng=es.

Delaux, H.S. (2014). El modelo de gestión estratégica de Recursos Humanos como herramienta de desarrollo crecimiento eficiencia y modernización de la gestión pública. *UCA*, 187-202. <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/modelo-gestion-estrategica-delaux.pdf>

Dolores, A., Luna, W., y López, E. (2021). Motivación laboral, un factor influyente en la reactivación económica durante la pandemia de COVID-19. *Digital Publisher*, 6(1), 65-69. doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.844

- Domínguez, M.L., Paz, J., y Guzmán, D.L. (2008). Orientación estratégica y desempeño en un proceso de desarrollo de productos. Alfarería en Santa María Atzompa, Oaxaca, México. *Contad. Adm.*, (225), 79-101. <https://acortar.link/37hOXY>
- DuBrin, A.J. (2008). *Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo*. 9ª ed. Ciudad de México: Pearson Educación
- Espinoza, D.N., y Delgado, J.M. (2020). Gestión de selección de personal en universidades públicas. *Horizonte empresarial*, 7(2), 160-173. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1465>
- Evans, L. (1997). Understanding teacher morale and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 13(8), 831–845. [https://doi.org/10.1016/S0742-051X\(97\)00027-9](https://doi.org/10.1016/S0742-051X(97)00027-9)
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- García, O.E., Peley, R., Pertúz, S.O., Pérez, K.L., y Vilorio, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista Espacios*, 41(37), 40-51. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>
- Ghasemy, M., y Elwood, J. A. (2022). Job satisfaction, academic motivation, and organizational citizenship behavior among lecturers during the COVID-19 pandemic: a cross-national comparative study in Japan and Malaysia. *Asia Pacific Educ. Rev.* 1-15. <https://doi.org/10.1007/s12564-022-09757-6>

- González, F.R. (2020). *Motivación y satisfacción laboral en docentes de un Instituto de Educación superior tecnológica de Lima* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres: Lima
- Hernández, R., Fernández, F., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª edición. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1959). *Work and motivation*. New York. John Willey and sons.
- Karácsony (2021). Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 1-9. doi:10.21511/ppm.19(3).2021.01
- Koontz, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. 15va Edición. Ciudad de México: Mc Graw Hill
- Lizana, P. A., & Vega, G. (2021). Teacher Teleworking during the COVID-19 Pandemic: Association between Work Hours, Work–Family Balance and Quality of Life. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(14), 7566. <https://doi.org/10.3390/ijerph18147566>
- Lombao, M., Arenas, I., Certad, P., y Benhayon, M. (2021). Caracterización de la cultura organizacional en la Universidad Metropolitana y su incidencia en la continuidad de las actividades en tiempos de pandemia por la Covid-19. *Anales*, 19(2), 91-114.
- Louffat, E., y Jáuregui, K. (2019). *Cultura y clima organizacional fundamentos e instrumentos*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson
- Ministerio de educación (2021). *El sistema universitario peruano frente al COVID-19*. <https://bit.ly/3NliBT2>

- Muangmee, C., Sammapoch, B., Panyasupat, R., & Meekaewkunchorn, N. (2021). Influence of Organizational Work Culture on Job Performance and Satisfaction in Public Universities. *Global Journal of Entrepreneurship and Management*, 2(1):1-11. Recuperado de <https://gjem.press/wp-content/uploads/2021/12/INFLUENCE-OF-ORGANIZATIONAL-WORK-CULTURE-ON-JOB-PERFORMANCE-AND-SATISFACTION-IN-PUBLIC-UNIVERSITIES.pdf>
- Mustofa, A. y Muafi, M. (2021). La influencia del liderazgo situacional en el desempeño de los empleados mediado por la satisfacción laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional islámica. *En t. Res. J. Autobús. Soc. ciencia 10*, 95–106. doi: 10.20525/ijrbs.v10i1.1019
- Nemțeanu, M. S., Dinu, V., Pop, R. A., & Dabija, D. C. (2022). Predicting Job Satisfaction and Work Engagement Behavior in the COVID-19 Pandemic: A Conservation of Resources Theory Approach. *E&M Economics and Management*, 25(2), 23–40. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2022-2-002>
- Ordoñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., y Zamora, G. (2021). Gestion administrative de las instituciones de educación superior: Universidad católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 1-7. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533035/html/>
- Oviedo, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), 572-580. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=es.

- Páez, T., Gómez, L., y Raydan, E. (1991). *La nueva gerencia de recursos humanos: calidad y productividad*. Corporación Andina de Fomento.
- Prieto, J.E. (2016). *Gerencia proactiva más allá de la visión empresarial*. ECOE ediciones.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rojas, V. (2021). *Educación superior en tiempos de pandemia*. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo
- Sapta, I. K. S., Muafi, M., & Setini, N. M. (2021). The Role of Technology, Organizational Culture, and Job Satisfaction in Improving Employee Performance during the Covid-19 Pandemic. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 495–505.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.495>
- Serinkan, C., Kiziloglu, M. (2021) "The Relationship between Organisational Culture and Job Satisfaction in Higher Education Institutions: The Bishkek Case", *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 29(2), 168–179.
Doi: <https://doi.org/10.3311/PPso.15319>
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: application, assessment, causes and consequences*. California: SAGE Publications, Inc.
- Spicer A. (2020). Organizational Culture and COVID-19. *Journal of Management Studies*, 57(8):1737-1740. <https://doi.org/10.1111/joms.12625>
- Trujillo, E. (2021). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor*

de San Marcos, Lima (Tesis de maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle: Lima

Vega, G. (2019). *Relación entre el clima organizacional satisfacción laboral y cultura organizacional en docentes y administrativos de una institución de educación tecnológica superior de Lima* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres Lima.

Warr P, Cook J, Wall T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 52, 129–48.

Yu, X., Zhao, Y., Li, Y., Hu, C., Xu, H., Zhao, X., & Huang, J. (2020). Factors Associated With Job Satisfaction of Frontline Medical Staff Fighting Against COVID-19: A Cross-Sectional Study in China. *Frontiers in public health*, 8, 426. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00426>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación:	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNAC EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA, LIMA 2022				
Línea de investigación					
Autor:	GIANCARLO NAVARRO GUERRERO, CARLOS SALAS SAMALVIDES				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.	Existe una relación directa y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022.	Cultura Organizacional	Características dominantes Liderazgo organizacional Gerencia de trabajadores Unión de la organización Énfasis estratégico Criterio de éxito	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptiva Correlacional Alcance: Transversal Diseño: No experimental Unidad de análisis: 70 Colaboradores de la facultad de ciencias contables de la Universidad Nacional del Callao
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Satisfacción Laboral	Factores extrínsecos Factores intrínsecos	Indicadores Medios de Certificación (Fuente / Técnica)

¿Cuál es la relación entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Características dominantes	Indicador 1: Tipo de cultura Indicador 2: Orientación Indicador 3: Valores
			Satisfacción laboral intrínseca	Indicador 1: Realización del trabajo Indicador 2: Reconocimiento Indicador 3: Promoción Indicador 4: Responsabilidad
¿Cuál es la relación entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre las características dominantes y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Características dominantes	Indicador 1: Tipo de cultura Indicador 2: Orientación Indicador 3: Valores
			Satisfacción laboral extrínseca	Indicador 1: Gestión Indicador 2: Salario Indicador 3: Condiciones de trabajo Indicador 4: Relaciones interpersonales

¿Cuál es la relación entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Liderazgo organizacional	Indicador 1: Tipo de líder Indicador 2: Comunicación Indicador 3: Toma de decisiones	
			Satisfacción laboral intrínseca	Indicador 1: Realización del trabajo Indicador 2: Reconocimiento Indicador 3: Promoción Indicador 4: Responsabilidad	
¿Cuál es la relación entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Liderazgo organizacional	Indicador 1: Tipo de líder Indicador 2: Comunicación Indicador 3: Toma de decisiones	
			Satisfacción laboral extrínseca	Indicador 1: Gestión Indicador 2: Salario Indicador 3: Condiciones de trabajo Indicador 4: Relaciones interpersonales	

¿Cuál es la relación entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Gerencia de trabajadores	Indicador 1: Estilo de gestión Indicador 2: Orientación a los colaboradores Indicador 3: Gestión y control sistemático
			Satisfacción laboral intrínseca	Indicador 1: Realización del trabajo Indicador 2: Reconocimiento Indicador 3: Promoción Indicador 4: Responsabilidad
¿Cuál es la relación entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre la gerencia de trabajadores y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Gerencia de trabajadores	Indicador 1: Estilo de gestión Indicador 2: Orientación a los colaboradores Indicador 3: Gestión y control sistemático
			Satisfacción laboral extrínseca	Indicador 1: Gestión Indicador 2: Salario Indicador 3: Condiciones de trabajo Indicador 4: Relaciones interpersonales

¿Cuál es la relación entre la unión de la organización y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre la unión de la organización y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre la unión de la organización y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Unión de la organización	Indicador 1: cohesión Indicador 2: trabajo en equipo Indicador 3: relaciones interpersonales	
			Satisfacción laboral intrínseca	Indicador 1: Realización del trabajo Indicador 2: Reconocimiento Indicador 3: Promoción Indicador 4: Responsabilidad	
¿Cuál es la relación entre la unión de la organización y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre la unión de la organización y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre la unión de la organización y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Unión de la organización	Indicador 1: cohesión Indicador 2: trabajo en equipo Indicador 3: relaciones interpersonales	
			Satisfacción laboral extrínseca	Indicador 1: Gestión Indicador 2: Salario Indicador 3: Condiciones de trabajo Indicador 4: Relaciones interpersonales	

¿Cuál es la relación entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Énfasis estratégico	Indicador 1: gestión educativa Indicador 2: estrategias Indicador 3: Control	
			Satisfacción laboral intrínseca	Indicador 1: Realización del trabajo Indicador 2: Reconocimiento Indicador 3: Promoción Indicador 4: Responsabilidad	
¿Cuál es la relación entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre el énfasis estratégico y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Énfasis estratégico	Indicador 1: gestión educativa Indicador 2: estrategias Indicador 3: Control	
			Satisfacción laboral extrínseca	Indicador 1: Gestión Indicador 2: Salario Indicador 3: Condiciones de trabajo Indicador 4: Relaciones interpersonales	

¿Cuál es la relación entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Criterio de éxito	Indicador 1: Posicionamiento Indicador 2: Ventaja competitiva Indicador 3: excelencia	
			Satisfacción laboral intrínseca	Indicador 1: Realización del trabajo Indicador 2: Reconocimiento Indicador 3: Promoción Indicador 4: Responsabilidad	
¿Cuál es la relación entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022?	Identificar la relación entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Existe una relación directa y significativa entre el criterio de éxito y la satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la Facultad de Contabilidad de la UNAC en el contexto de la pandemia, Lima 2022	Criterio de éxito	Indicador 1: Posicionamiento Indicador 2: Ventaja competitiva Indicador 3: excelencia	
			Satisfacción laboral extrínseca	Indicador 1: Gestión Indicador 2: Salario Indicador 3: Condiciones de trabajo Indicador 4: Relaciones interpersonales	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Variable: Cultura Organizacional (Cameron y Quinn 2006)		
Definición conceptual: La cultura organizacional es un recurso estratégico, capaz de mantener el funcionamiento efectivo de las universidades en tiempo de crisis. Independientemente del tipo de cultura que se presente en cada universidad y la perspectiva que se utilice en su análisis, la cultura organizacional debe ser flexible para adaptarse a los cambios y mantener su identidad y competitividad.		
Instrumento: Cuestionario Cultura Organizacional		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Características dominantes	Indicador 1: Tipo de cultura	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La institución educativa es un lugar muy personal. Es como en una familia extensa. Los colaboradores comparten mucho de ellos mismos 2. La institución educativa es un lugar muy dinámico y de mejora continua. Los colaboradores están dispuestos a retar procesos 3. La institución educativa está muy orientada a los indicadores educativos. Una preocupación importante es hacer el trabajo bien hecho. Los colaboradores son muy competitivos y orientados hacia el logro 4. La institución educativa es un lugar con procesos y procedimientos. Los procedimientos formales generalmente rigen lo que los colaboradores hacen
	Indicador 2: Orientación	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. La institución educativa asegura la participación activa y comprometida de todos los miembros. Los colaboradores mantienen relaciones simétricas y recíprocas entre ellos 6. La institución educativa evalúa permanentemente sus operaciones para asegurar un desempeño real efectivo 7. La institución educativa forma profesionales creativos, originales, flexibles, con visión de

		<p>futuro y mejor preparados para los cambios constantes</p> <p>8. La institución educativa provee servicios educativos igualables o superiores a los que proveen otras instituciones educativas que ofrecen servicios educativos similares</p>
	Indicador 3: Valores	<p>9. La institución educativa fomenta el compromiso, la comunicación y el desarrollo de sus colaboradores</p> <p>10. La institución educativa fomenta la innovación, transformación y agilidad para adaptarse a los cambios</p> <p>11. La institución educativa fomenta la eficiencia en sus colaboradores</p> <p>12. La institución educativa dirige sus acciones a la consecución de metas organizacionales</p>
Liderazgo organizacional	Indicador 1: Tipo de líder	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>13. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la tutoría, la guía y la enseñanza</p> <p>14. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica el espíritu emprendedor, la mejora continua y reta procesos</p> <p>15. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica un enfoque sensato, agresivo y orientado a los indicadores educativos</p> <p>16. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la coordinación, organización o mejora la eficiencia</p>
	Indicador 2: Comunicación	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>17. En la institución educativa existe una buena comunicación entre directivos y colaboradores</p> <p>18. En la institución educativa existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo</p> <p>19. Los coordinadores o jefes de departamento mantienen informado a los colaboradores acerca de los que sucede en la organización</p> <p>20. Los coordinadores o jefes de departamento mantienen actualizados a los colaboradores de los cambios y mejoras organizacionales</p>

	Indicador 3: Toma de decisiones	Compuesta por 4 preguntas: 21. Las decisiones importantes sobre la institución educativa las toman los directivos 22. Los coordinadores o jefes de departamento involucran a los colaboradores en la toma de decisiones importantes 23. Los colaboradores tienen la libertad para hacer el trabajo a mi manera, respetando los sistemas de trabajo establecidos 24. En la institución educativa los colaboradores realizan su trabajo y cuando concluye rinden cuentas
Gerencia de trabajadores	Indicador 1: Estilo de gestión	Compuesta por 4 preguntas: 25. En la institución educativa, el estilo para gestionar a los colaboradores se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación 26. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y por la innovación. 27. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por los altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados. 28. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y estabilidad en las relaciones
	Indicador 2: Orientación a los colaboradores	Compuesta por 4 preguntas: 29. En la institución educativa se promueve el intercambio de sentimiento, pensamientos e ideas entre los colaboradores 30. La institución educativa hace énfasis en la construcción de equipos de trabajo 31. La institución educativa fomenta la cooperación 32. La institución educativa se preocupa por el desarrollo individual de sus colaboradores
	Indicador 3: Gestión y control sistemático	Compuesta por 4 preguntas: 33. En la institución educativa se mantiene una estricta disciplina de trabajo 34. La Institución educativa se tiene normas claras sobre premios y castigos 35. la facultad de ciencias contables establece objetivos claros para sus colaboradores

		36. la facultad de ciencias contables dispone de un sistema y normativas integrales
Unión de la organización	Indicador 1: cohesión	Compuesta por 4 preguntas: 37. Lo que mantiene unida a la institución educativa son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la universidad es alto 38. Lo que mantiene unida a la institución educativa son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe énfasis en estar a la vanguardia 39. Lo que mantiene unida a la institución educativa son el énfasis en el logro y en alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes 40. Lo que mantiene unida a la institución educativa son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de las áreas y servicios es importante
	Indicador 2: trabajo en equipo	Compuesta por 4 preguntas: 41. En la facultad de ciencias contables los colaboradores trabajan en equipo 42. En la facultad de ciencias contables se esfuerzan en equipo para que todo salga bien 43. En la facultad de ciencias contables los colaboradores asumen los errores cometidos y resuelven problemas en equipo 44. En la facultad de ciencias contables los colaboradores trabajan en equipo de acuerdo a un plan
	Indicador 3: relaciones interpersonales	Compuesta por 4 preguntas: 45. En la facultad de ciencias contables los colaboradores mantienen un buen ambiente de amistad en el trabajo 46. En la facultad de ciencias contables los colaboradores tienden a mantener una actitud comprensiva ante los problemas de los demás 47. En la facultad de ciencias contables los colaboradores están dispuestos a aceptar las críticas de sus colegas 48. En la facultad de ciencias contables los colaboradores basan sus relaciones con los demás en la confianza
Énfasis estratégico	Indicador 1: gestión educativa	Compuesta por 4 preguntas: 49. En la institución educativa se enfatiza en el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la

		<p>participación</p> <p>50. En la institución educativa se enfatiza en la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorado</p> <p>51. En la institución educativa se enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar imagen son características dominantes</p> <p>52. En la institución educativa se enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes</p>
	Indicador 2: estrategias	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>53. La institución educativa tiene una estructura orgánica alineada a la realidad en base su misión, visión y objetivos</p> <p>54. La institución educativa ofrece programas de capacitación para el mejor desempeño de sus colaboradores</p> <p>55. La institución educativa promueve un desarrollo integral en todos los procesos educativos</p> <p>56. Las actividades cotidianas en la facultad de ciencias contables se desarrollan mejor en equipos de trabajo</p>
	Indicador 3: Control	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>57. En la facultad de ciencias contables existe un adecuado sistema de retroalimentación con los colaboradores</p> <p>58. Las actividades que desarrollan los colaboradores de la facultad de ciencias contable conllevan al cumplimiento de los objetivos de la institución educativa</p> <p>59. En la facultad de ciencias contables existe una adecuada supervisión y monitoreo de las actividades desarrolladas por los colaboradores</p> <p>60. Las políticas de la institución educativa ayudan a minimizar los riesgos internos y externos de la organización</p>
Criterio de éxito	Indicador 1: Posicionamiento	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>61. En la institución educativa se define el éxito base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente</p> <p>62. En la institución educativa se define el éxito en base a tener los servicios más innovadores y/o únicos. Es una institución líder</p>

		<p>63. En la institución educativa se define el éxito en base a la agresividad, el espíritu ganador y la consecución de los objetivos previstos</p> <p>64. En la institución educativa se define el éxito en base a eficiencia. La entrega confiable y la fluidez en la ejecución son críticos</p>
	Indicador 2: Ventaja competitiva	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>65. La facultad de ciencias contables brinda un servicio de calidad en la formación de profesionales altamente competentes</p> <p>66. La facultad de ciencias contables cuenta con equipos informáticos actualizados con su propio software</p> <p>67. la facultad de ciencias contables cuenta con alianzas estratégicas sólidas para enfrentar los actuales retos en educación</p> <p>68. La facultad de ciencias contables cuenta con programas innovadores que fomentan la equidad, igualdad e inclusión social</p>
	Indicador 3: excelencia	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>69. La institución educativa mantiene convenios nacionales e internacionales con instituciones educativas de trayectoria mundial</p> <p>70. La institución educativa fortalece el intercambio académico de docentes y estudiantes</p> <p>71. la institución educativa ha alcanzado liderazgo entre las instituciones educativas más representativas del país en lo que respecta a la facultad de ciencias contables</p> <p>72. La institución educativa presenta una sólida infraestructura con modernas instalaciones y alta calidad de plana docente para la formación profesional</p>

Tabla 2
Operacionalización de la variable2

Variable: Satisfacción Laboral (Herzberg 1959)		
Definición conceptual: La satisfacción laboral es el sentimiento positivo que tienen los docentes y administrativos respecto de su labor, este sentimiento les genera bienestar y sentido de pertenencia que les motiva a comprometerse con la institución educativa y desempeñar un mejor rol para alcanzar las metas organizacionales y las suyas propias.		
Instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Factores intrínsecos	Indicador 1: Realización del trabajo	Compuesta por 4 preguntas: 1.Considera que tiene libertad para elegir su propio método de trabajo 2.Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el trabajo 3.Se siente orgulloso del trabajo que realiza 4.Siente que tiene una variedad de tareas que realizar en su trabajo
	Indicador 2: Reconocimiento	Compuesta por 4 preguntas: 5. Siente que la Facultad de ciencias contables reconoce su trabajo cuando está bien hecho 6. Cree que toman en cuenta las sugerencias que brinda en su trabajo 7. Siente que sus esfuerzos no se ven recompensados como deberían 8. Considera que su jefe es justo con usted
	Indicador 3: Promoción	Compuesta por 4 pregunta: 9. Considera que las posibilidades de ascender en su trabajo son muy bajas 10. Considera que a los que hacen bien su trabajo, se les da oportunidades de ascender de forma justa 11. Cree que las personas que trabajan en la institución son ascendidas de la misma manera que las que trabajan en otras instituciones

		12. Cree que tiene posibilidades de ser ascendido
	Indicador 4: Responsabilidad	Compuesta por 5 pregunta: 13. Se siente contento con las responsabilidades que se le han asignado 14. Siente que, al trabajar en la facultad de ciencias contables, tiene que lidiar con mucho trabajo 15. Le gusta la labor que realiza 16. Cree que sus esfuerzos por hacer un buen trabajo se ven obstaculizados por los tramites oficiales 17. Debe trabajar más porque la gente con la que trabajo es incompetente
Factores extrínsecos	Indicador 1: Gestión	Compuesta por 6 preguntas: 18. Cree que la institución educativa está gestionada adecuadamente 19. No se siente satisfecho con los derechos y prestaciones que se le conceden a cambio de su trabajo 20. Los derechos y prestaciones que se le conceden en su lugar de trabajo son mejores que en muchas otras instituciones 21. Los derechos y prestaciones que reciben los colaboradores en la facultad de ciencias contables son justos 22. Existen prestaciones y derechos adicionales que se supone que los colaboradores tienen que recibir pero que no reciben en su trabajo 23. Los objetivos de la facultad de ciencias contables son claros y evidentes para usted
	Indicador 2: Salario	Compuesta por 4 pregunta: 24. Considera que recibe un salario justo por su labor 25. Los aumentos salariales en la institución educativa son bajos 26. Usted está contento con el aumento de su salario 27. Cuando piensa en el salario que le pagan, siente que no aprecian su trabajo
	Indicador 3: Condiciones de trabajo	Compuesta por 4 preguntas: 28. Está satisfecho con las condiciones físicas de su lugar de trabajo

		<p>29. En la facultad de ciencias contables donde trabaja, las herramientas que se necesitan son suficientes (equipos, herramientas, etc.)</p> <p>30. Siente que tiene un trabajo estable</p> <p>31. El trabajo que realiza no es suficientemente claro y evidente</p>
	<p>Indicador 4: Relaciones interpersonales</p>	<p>Compuesta por 6 preguntas:</p> <p>32. Considera que su jefe es muy sensible a los sentimientos de sus colaboradores</p> <p>33. Siente aprecio por sus jefes</p> <p>34. Le agrada la gente con la que trabaja</p> <p>35. Trabaja a gusto con sus compañeros de trabajo</p> <p>36. Está contento con la relación que existe entre los directivos y colaboradores de la institución educativa</p> <p>37. En la facultad de ciencias contables siempre hay una comunicación abierta</p>

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

Cuestionario cultura organizacional

El cuestionario adaptado del cuestionario OCAI elaborado por Cameron y Quinn (1999).

El objetivo de este cuestionario es conocer cómo percibe la cultura organizacional en la universidad actualmente y cómo desearía que esta fuera en el futuro.

Datos Generales

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil.

Especialidad:

Cargo:

Área en la que labora:

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Dedicación: Tiempo parcial () Tiempo completo ()

Antigüedad en la universidad:

Título profesional o máximo grado académico obtenido:

Instrucciones

Siguiendo la escala de 1 a 5, valore la medida en los siguientes enunciados que identifican la cultura actual de la universidad y luego la cultura que preferiría de acá a 5 años. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa saber su opinión.

Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y no afectarán su evaluación

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

Dimensiones	Ahora					Preferencia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Características Dominantes										
La institución educativa es un lugar muy personal. Es como en una familia extensa. Los colaboradores comparten mucho de ellos mismos										
La institución educativa es un lugar muy dinámico y de mejora continua. Los colaboradores están dispuestos a retar procesos										

La institución educativa está muy orientada a los indicadores educativos. Una preocupación importante es hacer el trabajo bien hecho. Los colaboradores son muy competitivos y orientados hacia el logro										
La institución educativa es un lugar con procesos y procedimientos. Los procedimientos formales generalmente rigen lo que los colaboradores hacen										
La institución educativa asegura la participación activa y comprometida de todos los miembros. Los colaboradores mantienen relaciones simétricas y recíprocas entre ellos										
La institución educativa evalúa permanentemente sus operaciones para asegurar un desempeño real efectivo										
La institución educativa forma profesionales creativos, originales, flexibles, con visión de futuro y mejor preparados para los cambios constantes										
La institución educativa provee servicios educativos igualables o superiores a los que proveen otras instituciones educativas que ofrecen servicios educativos similares										
La institución educativa fomenta el compromiso, la comunicación y el desarrollo de sus colaboradores										
La institución educativa fomenta la innovación, transformación y agilidad para adaptarse a los cambios										
La institución educativa fomenta la eficiencia en sus colaboradores										
La institución educativa dirige sus acciones a la consecución de metas organizacionales										
Liderazgo										

El Rector, Secretaría General, directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la tutoría, la guía y la enseñanza										
El Rector, Secretaría General, directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica el espíritu emprendedor, la mejora continua y reta procesos										
El Rector, Secretaría General, directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica un enfoque sensato, agresivo y orientado a los indicadores educativos										
El Rector, Secretaría General, directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la coordinación, organización o mejora la eficiencia										
En la institución educativa existe una buena comunicación entre directivos y colaboradores										
En la institución educativa existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo										
Los coordinadores o jefes de departamento mantienen informado a los colaboradores acerca de los que sucede en la organización										
Los coordinadores o jefes de departamento mantienen actualizados a los colaboradores de los cambios y mejoras organizacionales										
Las decisiones importantes sobre la institución educativa las toman los directivos										
Los coordinadores o jefes de departamento involucran a los colaboradores en la toma de decisiones importantes										

Los colaboradores tienen la libertad para hacer el trabajo a mi manera, respetando los sistemas de trabajo establecidos										
En la institución educativa los colaboradores realizan su trabajo y cuando concluye rinden cuentas										
Gerencia de trabajadores										
En la institución educativa, el estilo para gestionar a los colaboradores se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación										
En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y por la innovación.										
En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por los altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados.										
En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y estabilidad en las relaciones										
En la institución educativa se promueve el intercambio de sentimiento, pensamientos e ideas entre los colaboradores										
La institución educativa hace énfasis en la construcción de equipos de trabajo										
La institución educativa fomenta la cooperación										
La institución educativa se preocupa por el desarrollo individual de sus colaboradores										
En la institución educativa se mantiene una estricta disciplina de trabajo										
La Institución educativa se tiene normas claras sobre premios y castigos										

la facultad de ciencias contables establece objetivos claros para sus colaboradores										
la facultad de ciencias contables dispone de un sistema y normativas integrales										
Unión de la organización										
Lo que mantiene unida a la institución educativa son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la universidad es alto										
Lo que mantiene unida a la institución educativa son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe énfasis en estar a la vanguardia										
Lo que mantiene unida a la institución educativa son el énfasis en el logro y en alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes										
Lo que mantiene unida a la institución educativa son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de las áreas y servicios es importante										
En la facultad de ciencias contables los colaboradores trabajan en equipo										
En la facultad de ciencias contables se esfuerzan en equipo para que todo salga bien										
En la facultad de ciencias contables los colaboradores asumen los errores cometidos y resuelven problemas en equipo										
En la facultad de ciencias contables los colaboradores trabajan en equipo de acuerdo con un plan										
En la facultad de ciencias contables los colaboradores mantienen un buen ambiente de amistad en el trabajo										
En la facultad de ciencias contables los colaboradores tienden a mantener una actitud comprensiva ante los problemas de los demás										

En la facultad de ciencias contables los colaboradores están dispuestos a aceptar las críticas de sus colegas										
En la facultad de ciencias contables los colaboradores basan sus relaciones con los demás en la confianza										
Énfasis estratégico										
En la institución educativa se enfatiza en el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación										
En la institución educativa se enfatiza en la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorado										
En la institución educativa se enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar imagen son características dominantes										
En la institución educativa se enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes										
La institución educativa tiene una estructura orgánica alineada a la realidad en base su misión, visión y objetivos										
La institución educativa ofrece programas de capacitación para el mejor desempeño de sus colaboradores										
La institución educativa promueve un desarrollo integral en todos los procesos educativos										
Las actividades cotidianas en la facultad de ciencias contables se desarrollan mejor en equipos de trabajo										
En la facultad de ciencias contables existe un adecuado sistema de retroalimentación con los colaboradores										
Las actividades que desarrollan los colaboradores de la facultad de ciencias contable conllevan al cumplimiento de los objetivos de la institución educativa										

En la facultad de ciencias contables existe una adecuada supervisión y monitoreo de las actividades desarrolladas por los colaboradores										
Las políticas de la institución educativa ayudan a minimizar los riesgos internos y externos de la organización										
Criterio de éxito										
En la institución educativa se define el éxito base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente										
En la institución educativa se define el éxito en base a tener los servicios más innovadores y/o únicos. Es una institución líder										
En la institución educativa se define el éxito en base a la agresividad, el espíritu ganador y la consecución de los objetivos previstos										
En la institución educativa se define el éxito en base a eficiencia. La entrega confiable y la fluidez en la ejecución son críticos										
La facultad de ciencias contables brinda un servicio de calidad en la formación de profesionales altamente competentes										
La facultad de ciencias contables cuenta con equipos informáticos actualizados con su propio software										
la facultad de ciencias contables cuenta con alianzas estratégicas sólidas para enfrentar los actuales retos en educación										
La facultad de ciencias contables cuenta con programas innovadores que fomentan la equidad, igualdad e inclusión social										
La institución educativa mantiene convenios nacionales e internacionales con instituciones educativas de trayectoria mundial										
La institución educativa fortalece el intercambio académico de docentes y estudiantes										

<p>la institución educativa ha alcanzado liderazgo entre las instituciones educativas más representativas del país en lo que respecta a la facultad de ciencias contables</p>											
<p>La institución educativa presenta una sólida infraestructura con modernas instalaciones y alta calidad de plana docente para la formación profesional</p>											

Cuestionario satisfacción laboral

El cuestionario satisfacción laboral se creó teniendo como base la escala de satisfacción laboral desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.

El objetivo de este cuestionario es conocer el grado de satisfacción laboral de los colaboradores, en relación con los factores intrínsecos y extrínsecos que perciben en la universidad.

Datos Generales

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil.

Especialidad:

Cargo:

Área en la que labora:

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Dedicación: Tiempo parcial () Tiempo completo ()

Antigüedad en la universidad:

Título profesional o máximo grado académico obtenido:

Instrucciones

Siguiendo la escala de 1 a 7, valore la medida en los siguientes enunciados identifican su grado de satisfacción e insatisfacción laboral. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa saber su opinión.

Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y no afectarán su evaluación

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

Enunciados	Escala				
	1	2	3	4	5
Considera que tiene libertad para elegir su propio método de trabajo					
Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el trabajo					
Se siente orgulloso del trabajo que realiza					
Siente que tiene una variedad de tareas que realizar en su trabajo					

Siente que la Facultad de ciencias contables reconoce su trabajo cuando está bien hecho					
Cree que toman en cuenta las sugerencias que brinda en su trabajo					
Siente que sus esfuerzos no se ven recompensados como deberían					
Considera que su jefe es justo con usted					
Considera que las posibilidades de ascender en su trabajo son muy bajas					
Considera que a los que hacen bien su trabajo, se les da oportunidades de ascender de forma justa					
Cree que las personas que trabajan en la institución son ascendidas de la misma manera que las que trabajan en otras instituciones					
Cree que tiene posibilidades de ser ascendido					
Se siente contento con las responsabilidades que se le han asignado					
Siente que, al trabajar en la facultad de ciencias contables, tiene que lidiar con mucho trabajo					
Le gusta la labor que realiza					
Cree que sus esfuerzos por hacer un buen trabajo se ven obstaculizados por los tramites oficiales					
Debe trabajar más porque la gente con la que trabajo es incompetente					
Cree que la institución educativa está gestionada adecuadamente					
No se siente satisfecho con los derechos y prestaciones que se le conceden a cambio de su trabajo					
Los derechos y prestaciones que se le conceden en su lugar de trabajo son mejores que en muchas otras instituciones					
Los derechos y prestaciones que reciben los colaboradores en la facultad de ciencias contables son justos					
Existen prestaciones y derechos adicionales que se supone que los colaboradores tienen que recibir pero que no reciben en su trabajo					
23. Los objetivos de la facultad de ciencias contables son claros y evidentes para usted					
Considera que recibe un salario justo por su labor					
Los aumentos salariales en la institución educativa son bajos					

Usted está contento con el aumento de su salario					
Cuando piensa en el salario que le pagan, siente que no aprecian su trabajo					
Está satisfecho con las condiciones físicas de su lugar de trabajo					
En la facultad de ciencias contables donde trabaja, las herramientas que se necesitan son suficientes (equipos, herramientas, etc.)					
Siente que tiene un trabajo estable					
El trabajo que realiza no es suficientemente claro y evidente					
Considera que su jefe es muy sensible a los sentimientos de sus colaboradores					
Siente aprecio por sus jefes					
Le agrada la gente con la que trabaja					
Trabaja a gusto con sus compañeros de trabajo					
Está contento con la relación que existe entre los directivos y colaboradores de la institución educativa					
En la facultad de ciencias contables siempre hay una comunicación abierta					

ANEXO 4: VALIDACION DE INSTRUMENTOS



Facultad de
Ciencias Administrativas
y Recursos Humanos

12

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	CUADRADO MONTES, GONZALO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Psicólogo
Grado académico	Licenciado ¹ (X) Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	MIXERCON S.A.
Cargo actual:	Jefe de Recursos Humanos
Área de especialización	Recursos Humanos
N° telefónico de contacto	9529 83697
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: gonzalo.cuadrado@mixercon.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ()



Gonzalo Cuadrado Montes
 Jefe de RR.HH.

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; el grado de licenciado solamente es válido para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 1
 Variable 1 CULTURA ORGANIZACIONAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL					
Autor del Instrumento	GIANCARLO NAVARRO GUERRERO y CARLOS SALAS SAMALVIDES					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	VARIABLE INDEPENDIENTE					
Población:	70 colaboradores (personal administrativo y docente) de la facultad de ciencias contables de la Universidad Nacional del Callao					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Características dominantes						
Tipo de cultura	1. La institución educativa es un lugar muy personal. Es como en una familia extensa. Los colaboradores comparten mucho de ellos mismos	4	4	4	4	—
	2. La institución educativa es un lugar muy dinámico y de mejora continua. Los colaboradores están dispuestos a retar procesos	4	4	4	4	—
	3. La institución educativa está muy orientada a los indicadores educativos. Una preocupación importante es hacer el trabajo bien hecho. Los colaboradores son muy competitivos y orientados hacia el logro	4	4	4	4	—
	4. La institución educativa es un lugar con procesos y procedimientos. Los procedimientos formales generalmente rigen lo que los colaboradores hacen	4	4	4	4	—
Orientación	5. La institución educativa asegura la participación activa y comprometida de todos los miembros. Los colaboradores mantienen relaciones simétricas y recíprocas entre ellos	4	4	4	4	—
	6. La institución educativa evalúa permanentemente sus operaciones para asegurar un desempeño real efectivo	4	4	4	4	—
	7. La institución educativa forma					—

	profesionales creativos, originales, flexibles, con visión de futuro y mejor preparados para los cambios constantes	4	4	4	4	—
	8. La institución educativa provee servicios educativos igualables o superiores a los que proveen otras instituciones educativas que ofrecen servicios educativos similares	4	4	4	4	—
Valores	9. La institución educativa fomenta el compromiso, la comunicación y el desarrollo de sus colaboradores	4	4	4	4	—
	10. La institución educativa fomenta la innovación, transformación y agilidad para adaptarse a los cambios	4	4	4	4	—
	11. La institución educativa fomenta la eficiencia en sus colaboradores	4	4	4	4	—
	12. La institución educativa dirige sus acciones a la consecución de metas organizacionales	4	4	4	4	—
D2 Liderazgo organizacional						
Tipo de líder	13. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la tutoría, la guía y la enseñanza	4	4	4	4	—
	14. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica el espíritu emprendedor, la mejora continua y reta procesos	4	4	4	4	—
	15. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica un enfoque sensato, agresivo y orientado a los indicadores educativos	4	4	4	4	—
	16. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la coordinación, organización o mejora la eficiencia	4	4	4	4	—
Comunicación	17. En la institución educativa existe					—

	una buena comunicación entre directivos y colaboradores	4	4	4	4	—
	18. En la institución educativa existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo	4	4	4	4	—
	19. Los coordinadores o jefes de departamento mantienen informado a los colaboradores acerca de los que sucede en la organización	4	4	4	4	—
	20. Los coordinadores o jefes de departamento mantienen actualizados a los colaboradores de los cambios y mejoras organizacionales	4	4	4	4	—
Toma de decisiones	21. Las decisiones importantes sobre la institución educativa las toman los directivos	4	4	4	4	—
	22. Los coordinadores o jefes de departamento involucran a los colaboradores en la toma de decisiones importantes	4	4	4	4	—
	23. Los colaboradores tienen la libertad para hacer el trabajo a mi manera, respetando los sistemas de trabajo establecidos	4	4	4	4	—
	24. En la institución educativa los colaboradores realizan su trabajo y cuando concluye rinden cuentas	4	4	4	4	—
D3 Gerencia de trabajadores						
Estilo de gestión	25. En la institución educativa, el estilo para gestionar a los colaboradores se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación	4	4	4	4	—
	26. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y por la innovación.	4	4	4	4	—
	27. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por los altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados.	4	4	4	4	—
	28. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y estabilidad en las relaciones	4	4	4	4	—
Orientación a los	29. En la institución educativa se					—

colaboradores	promueve el intercambio de sentimiento, pensamientos e ideas entre los colaboradores	4	4	4	4	—
	30. La institución educativa hace énfasis en la construcción de equipos de trabajo	4	4	4	4	—
	31. La institución educativa fomenta la cooperación	4	4	4	4	—
	32. La institución educativa se preocupa por el desarrollo individual de sus colaboradores	4	4	4	4	—
Gestión y control sistemático	33. En la institución educativa se mantiene una estricta disciplina de trabajo	4	4	4	4	—
	34. La institución educativa se tiene normas claras sobre premios y castigos	4	4	4	4	—
	35. La facultad de ciencias contables establece objetivos claros para sus colaboradores	4	4	4	4	—
	36. La facultad de ciencias contables dispone de un sistema y normativas integrales	4	4	4	4	—
D4 Unión de la organización						
cohesión	37. Lo que mantiene unida a la institución educativa son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la universidad es alto	4	4	4	4	—
	38. Lo que mantiene unida a la institución educativa son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe énfasis en estar a la vanguardia	4	4	4	4	—
	39. Lo que mantiene unida a la institución educativa son el énfasis en el logro y en alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes	4	4	4	4	—
	40. Lo que mantiene unida a la institución educativa son las reglas formales y políticas. Mantener la fluides de las áreas y servicios es importante	4	4	4	4	—
Trabajo en equipo	41. En la facultad de ciencias contables los colaboradores trabajan en equipo	4	4	4	4	—
	42. En la facultad de ciencias contables se esfuerzan en equipo para que todo salga bien	4	4	4	4	—
	44. En la facultad de ciencias					

	contables los colaboradores trabajan en equipo de acuerdo a un plan	4	4	4	4	—
Relaciones interpersonales	45. En la facultad de ciencias contables los colaboradores mantienen un buen ambiente de amistad en el trabajo	4	4	4	4	—
	46. En la facultad de ciencias contables los colaboradores tienden a mantener una actitud comprensiva ante los problemas de los demás	4	4	4	4	—
	47. En la facultad de ciencias contables los colaboradores están dispuestos a aceptar las críticas de sus colegas	4	4	4	4	—
	48. En la facultad de ciencias contables los colaboradores basan sus relaciones con los demás en la confianza	4	4	4	4	—
D5 Énfasis estratégico						
Gestión educativa	49. En la institución educativa se enfatiza en el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación	4	4	4	4	—
	50. En la institución educativa se enfatiza en la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorado	4	4	4	4	—
	51. En la institución educativa se enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar imagen son características dominantes	4	4	4	4	—
	52. En la institución educativa se enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes	4	4	4	4	—
Estrategias	53. La institución educativa tiene una estructura orgánica alineada a la realidad en base su misión, visión y objetivos	4	4	4	4	—
	54. La institución educativa ofrece programas de capacitación para el mejor desempeño de sus colaboradores	4	4	4	4	—
	55. La institución educativa promueve un desarrollo integral en todos los procesos educativos	4	4	4	4	—
	56. Las actividades cotidianas en la facultad de ciencias contables se	4	4	4	4	—

	desarrollan mejor en equipos de trabajo					
Control	57. En la facultad de ciencias contables existe un adecuado sistema de retroalimentación con los colaboradores	4	4	4	4	—
	58. Las actividades que desarrollan los colaboradores de la facultad de ciencias contable conllevan al cumplimiento de los objetivos de la institución educativa	4	4	4	4	—
	59. En la facultad de ciencias contables existe una adecuada supervisión y monitoreo de las actividades desarrolladas por los colaboradores	4	4	4	4	—
	60. Las políticas de la institución educativa ayudan a minimizar los riesgos internos y externos de la organización	4	4	4	4	—
D6 Criterio de éxito						
Posicionamiento	61. En la institución educativa se define el éxito base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente	4	4	4	4	—
	62. En la institución educativa se define el éxito en base a tener los servicios más innovadores y/o únicos. Es una institución líder	4	4	4	4	—
	63. En la institución educativa se define el éxito en base a la agresividad, el espíritu ganador y la consecución de los objetivos previstos	4	4	4	4	—
	64. En la institución educativa se define el éxito en base a eficiencia. La entrega confiable y la fluidez en la ejecución son críticos	4	4	4	4	—
Ventaja competitiva	65. La facultad de ciencias contables brinda un servicio de calidad en la formación de profesionales altamente competentes	4	4	4	4	—
	66. La facultad de ciencias contables cuenta con equipos informáticos actualizados con su propio software	4	4	4	4	—
	67. la facultad de ciencias contables cuenta con alianzas estratégicas sólidas para enfrentar los	4	4	4	4	—

	actuales retos en educación					
	68. La facultad de ciencias contables cuenta con programas innovadores que fomentan la equidad, igualdad e inclusión social	4	4	4	4	—
Excelencia	69. La institución educativa mantiene convenios nacionales e internacionales con instituciones educativas de trayectoria mundial	4	4	4	4	—
	70. La institución educativa fortalece el intercambio académico de docentes y estudiantes	4	4	4	4	—
	71. La institución educativa ha alcanzado liderazgo entre las instituciones educativas más representativas del país en lo que respecta a la facultad de ciencias contables	4	4	4	4	—
	72. La institución educativa presenta una sólida infraestructura con modernas instalaciones y alta calidad de plana docente para la formación profesional	4	4	4	4	—



Gonzalo Cuadrado Montes
 Gonzalo Cuadrado Montes
 Jefe de RR.HH.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA Nº 2
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL					
Autor del Instrumento	GIANCARLO NAVARRO GUERRERO y CARLOS SALAS SAMALVIDES					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	VARIABLE DEPENDIENTE					
Población:	70 colaboradores (personal administrativo y docente) de la facultad de ciencias contables de la Universidad Nacional del Callao					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Factores intrínsecos						
Realización del trabajo	1. Considera que tiene libertad para elegir su propio método de trabajo	4	4	4	4	—
	2. Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el trabajo	4	4	4	4	—
	3. Se siente orgulloso del trabajo que realiza	4	4	4	4	—
	4. Siente que tiene una variedad de tareas que realizar en su trabajo	4	4	4	4	—
Reconocimiento	5. Siente que la Facultad de ciencias contables reconoce su trabajo cuando está bien hecho	4	4	4	4	—
	6. Cree que toman en cuenta las sugerencias que brinda en su trabajo	4	4	4	4	—
	7. Siente que sus esfuerzos no se ven recompensados como deberían	4	4	4	4	—
	8. Considera que su jefe es justo con usted	4	4	4	4	—
: Promoción	9. Considera que las posibilidades de ascender en su trabajo son muy bajas	4	4	4	4	—
	10. Considera que a los que hacen bien su trabajo, se les da oportunidades de ascender de forma justa	4	4	4	4	—
	11. Cree que las personas que trabajan en la institución son ascendidas de la misma manera que las que trabajan en otras instituciones	4	4	4	4	—

	12. Cree que tiene posibilidades de ser ascendido	4	4	4	4	—
Responsabilidad	13. Se siente contento con las responsabilidades que se le han asignado	4	4	4	4	—
	14. Siente que, al trabajar en la facultad de ciencias contables, tiene que lidiar con mucho trabajo	4	4	4	4	—
	15. Le gusta la labor que realiza	4	4	4	4	—
	16. Cree que sus esfuerzos por hacer un buen trabajo se ven obstaculizados por los tramites oficiales	4	4	4	4	—
	17. Debe trabajar más porque la gente con la que trabajo es incompetente	4	4	4	4	—
D2	Factores					
Extrínsecos						
Gestión	18. Cree que la institución educativa está gestionada adecuadamente	4	4	4	4	—
	19. No se siente satisfecho con los derechos y prestaciones que se le conceden a cambio de su trabajo	4	4	4	4	—
	20. Los derechos y prestaciones que se le conceden en su lugar de trabajo son mejores que en muchas otras instituciones	4	4	4	4	—
	21. Los derechos y prestaciones que reciben los colaboradores en la facultad de ciencias contables son justos	4	4	4	4	—
	22. Existen prestaciones y derechos adicionales que se supone que los colaboradores tienen que recibir pero que no reciben en su trabajo Los objetivos de la facultad de ciencias contables son claros y evidentes para usted	4	4	4	4	—
	23. Los objetivos de la facultad de ciencias contables son claros y evidentes para usted	4	4	4	4	—
Salario	24. Considera que recibe un salario justo por su labor	4	4	4	4	—
	25. Los aumentos salariales en la institución educativa son bajos	4	4	4	4	—
	26. Usted está contento con el aumento de su salario					—

	27. Cuando piensa en el salario que le pagan, siente que no aprecian su trabajo	4	4	4	4	
Condiciones de trabajo	28. Está satisfecho con las condiciones físicas de su lugar de trabajo	4	4	4	4	
	29. En la facultad de ciencias contables donde trabaja, las herramientas que se necesitan son suficientes (equipos, herramientas, etc.)	4	4	4	4	
	30. Siente que tiene un trabajo estable	4	4	4	4	
	31. El trabajo que realiza no es suficientemente claro y evidente	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales	32. Considera que su jefe es muy sensible a los sentimientos de sus colaboradores	4	4	4	4	
	33. Siente aprecio por sus jefes	4	4	4	4	
	34. Le agrada la gente con la que trabaja	4	4	4	4	
	35. Trabaja a gusto con sus compañeros de trabajo	4	4	4	4	
	36. Está contento con la relación que existe entre los directivos y colaboradores de la institución educativa	4	4	4	4	
	37. En la facultad de ciencias contables siempre hay una comunicación abierta	4	4	4	4	



Gonzalo Cuadrado Montes
 Gonzalo Cuadrado Montes
 Jefe de RR.HH.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5700/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Lima, 14 de setiembre de 2022



Gonzalo Cusirado Montes
 Jefe de RR.HH.

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Lechuga Jiron, Carlos Luis
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Ingeniero Industrial
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20(X) De 21 a más ()
	Solamente para validadores externos
Organización donde labora:	Ausenco Perú S.A.C
Cargo actual:	Gerente de Recursos Humanos
Área de especialización	Recursos Humanos
N° telefónico de contacto	965398718
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: carlos.lechuga@ausenco.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)

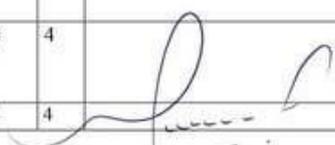


CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
AUSENCO PERÚ S.A.C.

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; el grado de licenciado solamente es válido para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 1
 Variable 1 CULTURA ORGANIZACIONAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL					
Autor del Instrumento	GIANCARLO NAVARRO GUERRERO y CARLOS SALAS SAMALVIDES					
Variable 1; (Especificar si es variable dependiente o independiente)	VARIABLE INDEPENDIENTE					
Población:	70 colaboradores (personal administrativo y docente) de la facultad de ciencias contables de la Universidad Nacional del Callao					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Características dominantes		4	4	4	4	
Tipo de cultura	1. La institución educativa es un lugar muy personal. Es como en una familia extensa. Los colaboradores comparten mucho de ellos mismos		4	4	4	
	2. La institución educativa es un lugar muy dinámico y de mejora continua. Los colaboradores están dispuestos a retar procesos		4	4	4	
	3. La institución educativa está muy orientada a los indicadores educativos. Una preocupación importante es hacer el trabajo bien hecho. Los colaboradores son muy competitivos y orientados hacia el logro		4	4	4	
	4. La institución educativa es un lugar con procesos y procedimientos. Los procedimientos formales generalmente rigen lo que los colaboradores hacen		4	4	4	
Orientación	5. La institución educativa asegura la participación activa y comprometida de todos los miembros. Los colaboradores mantienen relaciones simétricas y recíprocas entre ellos		4	4	4	
	6. La institución educativa evalúa permanentemente sus operaciones para asegurar un desempeño real efectivo		4	4	4	
	7. La institución educativa forma		4	4	4	



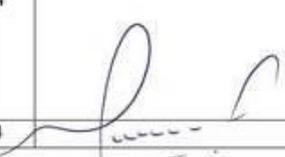
CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
 AUSENCO PERÚ S.A.C.

	profesionales creativos, originales, flexibles, con visión de futuro y mejor preparados para los cambios constantes	4	4	4	4	
	8. La institución educativa provee servicios educativos igualables o superiores a los que proveen otras instituciones educativas que ofrecen servicios educativos similares		4	4	4	
Valores	9. La institución educativa fomenta el compromiso, la comunicación y el desarrollo de sus colaboradores		4	4	4	
	10. La institución educativa fomenta la innovación, transformación y agilidad para adaptarse a los cambios		4	4	4	
	11. La institución educativa fomenta la eficiencia en sus colaboradores		4	4	4	
	12. La institución educativa dirige sus acciones a la consecución de metas organizacionales		4	4	4	
D2 Liderazgo organizacional		4	4	4	4	
Tipo de líder	13. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la tutoría, la guía y la enseñanza		4	4	4	
	14. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica el espíritu emprendedor, la mejora continua y reta procesos		4	4	4	
	15. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica un enfoque sensato, agresivo y orientado a los indicadores educativos		4	4	4	
	16. El Rector, Secretaría General, Directores de área, de escuela, Coordinadores o jefes de departamento en la institución educativa generalmente se considera que ejemplifica la coordinación, organización o mejora la eficiencia		4	4	4	
Comunicación	17. En la institución educativa existe					



CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
AUSENCO PERÚ S.A.C.

	una buena comunicación entre directivos y colaboradores		4	4	4	
	18. En la institución educativa existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo		4	4	4	
	19. Los coordinadores o jefes de departamento mantienen informado a los colaboradores acerca de los que sucede en la organización	4	4	4	4	
	20. Los coordinadores o jefes de departamento mantienen actualizados a los colaboradores de los cambios y mejoras organizacionales		4	4	4	
Toma de decisiones	21. Las decisiones importantes sobre la institución educativa las toman los directivos		4	4	4	
	22. Los coordinadores o jefes de departamento involucran a los colaboradores en la toma de decisiones importantes		4	4	4	
	23. Los colaboradores tienen la libertad para hacer el trabajo a mi manera, respetando los sistemas de trabajo establecidos		4	4	4	
	24. En la institución educativa los colaboradores realizan su trabajo y cuando concluye rinden cuentas		4	4	4	
D3 Gerencia de trabajadores						
Estilo de gestión	25. En la institución educativa, el estilo para gestionar a los colaboradores se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación		4	4	4	
	26. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y por la innovación.		4	4	4	
	27. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por los altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados.		4	4	4	
	28. En la institución educativa, el estilo de gestionar a los colaboradores se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y estabilidad en las relaciones		4	4	4	
Orientación a los	29. En la institución educativa se		4	4	4	



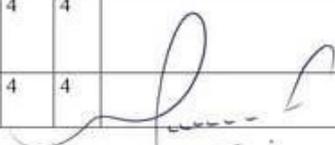
CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
AUSENCO PERÚ S.A.C.

colaboradores	promueve el intercambio de sentimiento, pensamientos e ideas entre los colaboradores				
	30. La institución educativa hace énfasis en la construcción de equipos de trabajo	4	4	4	
	31. La institución educativa fomenta la cooperación	4	4	4	
	32. La institución educativa se preocupa por el desarrollo individual de sus colaboradores	4	4	4	
Gestión y control sistemático	33. En la institución educativa se mantiene una estricta disciplina de trabajo	4	4	4	
	34. La Institución educativa se tiene normas claras sobre premios y castigos	4	4	4	
	35. La facultad de ciencias contables establece objetivos claros para sus colaboradores	4	4	4	
	36. La facultad de ciencias contables dispone de un sistema y normativas integrales	4	4	4	
D4 Unión de la organización					
cohesión	37. Lo que mantiene unida a la institución educativa son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la universidad es alto	4	4	4	
	38. Lo que mantiene unida a la institución educativa son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe énfasis en estar a la vanguardia	4	4	4	
	39. Lo que mantiene unida a la institución educativa son el énfasis en el logro y en alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes	4	4	4	
	40. Lo que mantiene unida a la institución educativa son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de las áreas y servicios es importante	4	4	4	
Trabajo en equipo	41. En la facultad de ciencias contables los colaboradores trabajan en equipo	4	4	4	
	42. En la facultad de ciencias contables se esfuerzan en equipo para que todo salga bien	4	4	4	
	44. En la facultad de ciencias	4	4	4	



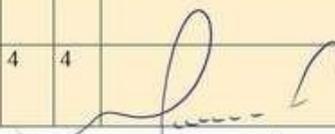
CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
 AUSENCO PERÚ S.A.C.

	contables los colaboradores trabajan en equipo de acuerdo a un plan				
Relaciones interpersonales	45. En la facultad de ciencias contables los colaboradores mantienen un buen ambiente de amistad en el trabajo	4	4	4	
	46. En la facultad de ciencias contables los colaboradores tienden a mantener una actitud comprensiva ante los problemas de los demás	4	4	4	
	47. En la facultad de ciencias contables los colaboradores están dispuestos a aceptar las críticas de sus colegas	4	4	4	
	48. En la facultad de ciencias contables los colaboradores basan sus relaciones con los demás en la confianza	4	4	4	
D5 Enfoque estratégico					
Gestión educativa	49. En la institución educativa se enfatiza en el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación	4	4	4	
	50. En la institución educativa se enfatiza en la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorado	4	4	4	
	51. En la institución educativa se enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar imagen son características dominantes	4	4	4	
	52. En la institución educativa se enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes	4	4	4	
Estrategias	53. La institución educativa tiene una estructura orgánica alineada a la realidad en base su misión, visión y objetivos	4	4	4	
	54. La institución educativa ofrece programas de capacitación para el mejor desempeño de sus colaboradores	4	4	4	
	55. La institución educativa promueve un desarrollo integral en todos los procesos educativos	4	4	4	
	56. Las actividades cotidianas en la facultad de ciencias contables se	4	4	4	



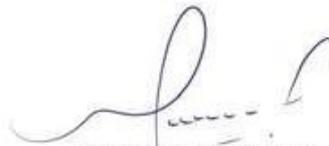
CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
 AUSENCO PERÚ S.A.C.

	desarrollan mejor en equipos de trabajo					
Control	57. En la facultad de ciencias contables existe un adecuado sistema de retroalimentación con los colaboradores	4	4	4	4	
	58. Las actividades que desarrollan los colaboradores de la facultad de ciencias contable conllevan al cumplimiento de los objetivos de la institución educativa	4	4	4	4	
	59. En la facultad de ciencias contables existe una adecuada supervisión y monitoreo de las actividades desarrolladas por los colaboradores	4	4	4	4	
	60. Las políticas de la institución educativa ayudan a minimizar los riesgos internos y externos de la organización	4	4	4	4	
D6 Criterio de éxito						
Posicionamiento	61. En la institución educativa se define el éxito base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente		4	4	4	
	62. En la institución educativa se define el éxito en base a tener los servicios más innovadores y/o únicos. Es una institución líder		4	4	4	
	63. En la institución educativa se define el éxito en base a la agresividad, el espíritu ganador y la consecución de los objetivos previstos		4	4	4	
	64. En la institución educativa se define el éxito en base a eficiencia. La entrega confiable y la fluidez en la ejecución son críticos		4	4	4	
Ventaja competitiva	65. La facultad de ciencias contables brinda un servicio de calidad en la formación de profesionales altamente competentes		4	4	4	
	66. La facultad de ciencias contables cuenta con equipos informáticos actualizados con su propio software		4	4	4	
	67. la facultad de ciencias contables cuenta con alianzas estratégicas sólidas para enfrentar los		4	4	4	



CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
 AUSENCO PERÚ S.A.C.

	actuales retos en educación				
	68. La facultad de ciencias contables cuenta con programas innovadores que fomentan la equidad, igualdad e inclusión social	4	4	4	4
Excelencia	69. La institución educativa mantiene convenios nacionales e internacionales con instituciones educativas de trayectoria mundial		4	4	4
	70. La institución educativa fortalece el intercambio académico de docentes y estudiantes		4	4	4
	71. La institución educativa ha alcanzado liderazgo entre las instituciones educativas más representativas del país en lo que respecta a la facultad de ciencias contables		4	4	4
	72. La institución educativa presenta una sólida infraestructura con modernas instalaciones y alta calidad de planta docente para la formación profesional		4	4	4



CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
 AUSENCO PERÚ S.A.C.

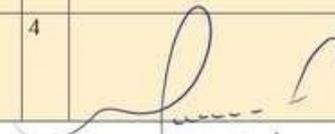
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA Nº 2
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL					
Autor del Instrumento	GIANCARLO NAVARRO GUERRERO y CARLOS SALAS SAMALVIDES					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	VARIABLE DEPENDIENTE					
Población:	70 colaboradores (personal administrativo y docente) de la facultad de ciencias contables de la Universidad Nacional del Callao					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Factores intrínsecos						
Realización del trabajo	1. Considera que tiene libertad para elegir su propio método de trabajo		4	4	4	
	2. Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el trabajo		4	4	4	
	3. Se siente orgulloso del trabajo que realiza		4	4	4	
	4. Siente que tiene una variedad de tareas que realizar en su trabajo		4	4	4	
Reconocimiento	5. Siente que la Facultad de ciencias contables reconoce su trabajo cuando está bien hecho		4	4	4	
	6. Cree que toman en cuenta las sugerencias que brinda en su trabajo		4	4	4	
	7. Siente que sus esfuerzos no se ven recompensados como deberían		4	4	4	
	8. Considera que su jefe es justo con usted		4	4	4	
: Promoción	9. Considera que las posibilidades de ascender en su trabajo son muy bajas		4	4	4	
	10. Considera que a los que hacen bien su trabajo, se les da oportunidades de ascender de forma justa		4	4	4	
	11. Cree que las personas que trabajan en la institución son ascendidas de la misma manera que las que trabajan en otras instituciones		4	4	4	



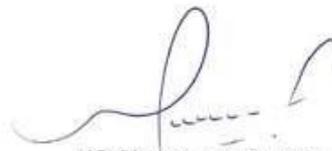
CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
 AUSENCO PERÚ S.A.C.

	12. Cree que tiene posibilidades de ser ascendido	4	4	4	
Responsabilidad	13. Se siente contento con las responsabilidades que se le han asignado	4	4	4	
	14. Siente que, al trabajar en la facultad de ciencias contables, tiene que lidiar con mucho trabajo	4	4	4	
	15. Le gusta la labor que realiza	4	4	4	
	16. Cree que sus esfuerzos por hacer un buen trabajo se ven obstaculizados por los tramites oficiales	4	4	4	
	17. Debe trabajar más porque la gente con la que trabajo es incompetente	4	4	4	
D2 Factores Extrinsecos					
Gestión	18. Cree que la institución educativa está gestionada adecuadamente	4	4	4	
	19. No se siente satisfecho con los derechos y prestaciones que se le conceden a cambio de su trabajo	4	4	4	
	20. Los derechos y prestaciones que se le conceden en su lugar de trabajo son mejores que en muchas otras instituciones	4	4	4	
	21. Los derechos y prestaciones que reciben los colaboradores en la facultad de ciencias contables son justos	4	4	4	
	22. Existen prestaciones y derechos adicionales que se supone que los colaboradores tienen que recibir pero que no reciben en su trabajo Los objetivos de la facultad de ciencias contables son claros y evidentes para usted	4	4	4	
	23. Los objetivos de la facultad de ciencias contables son claros y evidentes para usted	4	4	4	
Salario	24. Considera que recibe un salario justo por su labor	4	4	4	
	25. Los aumentos salariales en la institución educativa son bajos	4	4	4	
	26. Usted está contento con el aumento de su salario	4	4	4	



CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
AUSENCO PERÚ S.A.C.

	27. Cuando piensa en el salario que le pagan, siente que no aprecian su trabajo	4	4	4	
Condiciones de trabajo	28. Está satisfecho con las condiciones físicas de su lugar de trabajo	4	4	4	
	29. En la facultad de ciencias contables donde trabaja, las herramientas que se necesitan son suficientes (equipos, herramientas, etc.)	4	4	4	
	30. Siente que tiene un trabajo estable	4	4	4	
	31. El trabajo que realiza no es suficientemente claro y evidente	4	4	4	
Relaciones interpersonales	32. Considera que su jefe es muy sensible a los sentimientos de sus colaboradores	4	4	4	
	33. Siente aprecio por sus jefes	4	4	4	
	34. Le agrada la gente con la que trabaja	4	4	4	
	35. Trabaja a gusto con sus compañeros de trabajo	4	4	4	
	36. Está contento con la relación que existe entre los directivos y colaboradores de la institución educativa	4	4	4	
	37. En la facultad de ciencias contables siempre hay una comunicación abierta	4	4	4	



CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
AUSENCO PERÚ S.A.C.

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Lima, 14 de setiembre de 2022



CARLOS LUIS LECHUGA JIRON
 Gerente de Recursos Humanos
 AUSENCO PERÚ S.A.C.

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa Cronbach	N de elementos
.969	72

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

<u>estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa Cronbach	N de elementos
.908	37

ANEXO 6: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
Av. Juan Pablo II 306 – Ciudad Universitaria – Bellavista-Callao
Teléfonos: 429-6101 - Telf: 429-3131 Fax: Anexo 107 Apartado Postal 138



Decanato
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
(Trabajo remoto por distanciamiento social)

Bellavista, mayo 6, 2022

Señores

**GIANCARLO NAVARRO GUERRERO y
CARLOS MIGUEL SALAS SALMAVIDES**

Presente.-

OFICIO N° 349-2022-FCC (TR-DS)

Asunto : **SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA AL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES**

Ref. : *Su solicitud de fecha 29/04/22*

De mi consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarles cordialmente y con relación al asunto indicado y al requerimiento del documento referencial, comunicarles que este Despacho autoriza el permiso de aplicación de encuesta al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Contables.

Es propicia la oportunidad de reiterar a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

DECANO

C. Escobar

