

Diversidad cultural y satisfacción laboral de los colaboradores

Cultural diversity and job satisfaction of employees

Moises Mori Huaman¹

Angela del Pilar Narváez Valera²

Universidad Católica de Trujillo - Perú



Recibido: 19/01/2023

Aceptado: 12/06/2023

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.2>

ORCID¹: 0000-0002-0041-8402

ORCID²: 0000-0002-1628-4533

RESUMEN

La investigación determinó la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Fue de tipo básica, cuantitativa, correlacional, no experimental transversal, con una muestra de 129 colaboradores. Como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario. Se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov; la cual, demostró que los datos no siguen una distribución normal. Por ello, se realizó el análisis no paramétrico del coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un grado de correlación medianamente significativa en el nivel 0,01 bilateral de $rs=0,554$ entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores. Se concluyó que el nivel de aceptación de la diversidad cultural fue medio 85%, resaltando la dimensión organizativa en un nivel alto 70%. Los colaboradores se mostraron medianamente satisfechos 78%, lo que demostró que el comportamiento del personal es similar sin importar el tipo de contrato. Asimismo, la relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la universidad fue significativa considerable con $rs=0,656$, mientras que con la dimensión afectiva resultó significativa media $rs=0,408$.

Palabras clave: Colaboradores; Diversidad cultural; Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research determined the relationship between cultural diversity and job satisfaction of the collaborators of the Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas University. It was a basic, quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional study, with a sample of 129 collaborators. Using a survey technique and a questionnaire as an instrument. The Kolmogórov-Smirnov normality. Test was applied, which showed that the data did not follow a normal distribution; therefore, the nonparametric analysis of Spearman's correlation coefficient was performed, a moderately significant correlation was obtained at the 0.01 bilateral level of $r_s=0.554$ between cultural diversity and employee job satisfaction. It was concluded that the level of acceptance of cultural diversity was medium 85%, highlighting the organizational dimension in the high level 70%; the collaborators were moderately satisfied 78%; which showed that the behavior of the personnel is similar regardless of the type of contract. Likewise, the relationship between cultural diversity and the cognitive dimension of the university's employees was significantly significant with $r_s=0.656$, while the affective dimension was significantly significant with $r_s=0.408$.

Keywords: Employees; Cultural diversity; Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el planeta ha sufrido constantes cambios por la globalización, influyendo en el involucramiento y adaptación a la realidad de una nueva sociedad compuesta por diversas personas, que parece comúnmente aceptable por el equipo múltiple que poseen y que dan creación a soluciones prácticas a la problemática identificada en las entidades. La presencia de múltiples factores, como el acceso a la información y el intercambio de esta en tiempo récord; ha dado lugar al intercambio de conocimiento en tiempo real, lo que hace a esta situación compleja. La satisfacción en colaboradores ha ido reduciendo el nivel de confiabilidad principalmente en el trabajo en equipo, siendo ésta, preocupación en las organizaciones que buscan mantener a su personal motivado y satisfecho, tratando de cumplir las metas y objetivos de manera eficaz. En el mundo empresarial u organizacional el acceso a la información es imprescindible por la modernización, lo que propicia una comunicación adecuada y acorde al entorno en que se desempeña. El acceso a información de otros países o regiones no significa que en la práctica estemos satisfechos y preparados para trabajar y entender a una persona proveniente de otra realidad (García et al., 2020).

El reconocimiento y armonía de lo diverso implica el ejercicio de una cultura de respeto, en la que no basta la tolerancia. De esta forma, el reconocimiento de la diversidad cultural desde la perspectiva del respeto da cuenta de los motivos morales y el convencimiento y certeza de que la dignidad humana está antepuesta a cualquier otro interés. Esto representa un desafío ético y un imperativo legal para lograr respuesta a las demandas de una sociedad con conciencia posconvencional, alcanzar una cultura de respeto intercultural y gestionar la diversidad cultural en las organizaciones (Lozano & Escrich, 2017). Actualmente, existe una población multicultural; por lo que, es necesario y obligatorio la interacción armónica entre personas que buscan convivir en un mismo espacio. La diversidad cultural es la respuesta a las políticas públicas que protegen y garantizan la interacción humana sin distinción, hecho que favorece

la cohesión social e inclusión de saberes. El desarrollo como tal es inseparable de la cultura; por ello, el reto consiste en convencer a los políticos responsables de las decisiones y a los actores sociales locales de que integren los principios de diversidad cultural y los valores del pluralismo cultural en el conjunto de las políticas, mecanismos y prácticas públicas (Naciones Unidas, 2022). Para un desarrollo estratégico es importante la inclusión en los diferentes procesos de gestión a los diversos actores, observando su diversidad cultural; así, se puede materializar en acciones en pro del desarrollo de las competencias otorgadas por ley (Hermoza, 2022).

Las instituciones han empezado a preocuparse por realizar una adecuada gestión, con políticas claras dirigidas a reducir las tasas de insatisfacción laboral y así mejorar el rendimiento de los colaboradores. Además, busca tener a las personas contentas en el ambiente laboral y con ello minimizar el bajo nivel de rendimiento, que muchas veces limita el desarrollo profesional de los mismos (Saavedra & Delgado, 2020).

América Latina y el Caribe, tienen su centro de atención en los cambios por el mestizaje, la diversidad de culturas que existen en las regiones etc. En ese contexto, las organizaciones públicas y privadas han promovido a través de normativas el respeto, la tolerancia y la valoración de la diversidad cultural. No obstante, persisten situaciones de discriminación, que en conjunto a otros factores las ponen en situaciones de precarización y vulnerabilidad social. La interculturalidad prioriza el sentido común de rescatar y unir fuerzas a través de la atracción y creación de equipos de trabajo nacionales e internacionales. Es vital para una organización que su talento humano a pesar de los distintivos entre las personas tenga a bien potencializar sus capacidades, surgir y avanzar significativamente, dando respuesta a los retos y escenarios negativos de interculturalidad (Rival et al., 2021). El grado de satisfacción laboral es uno de los fenómenos más analizados en América Latina, siendo uno de los factores más comunes de insatisfacción el trabajo en equipo y liderazgo, satisfacción de pago y las relaciones interpersonales que incide en la

calidad de vida laboral (Albornoz & Diaz, 2021).

Perú por sus características históricas y geográficas es uno de los países más megadiversos del planeta. En ese contexto se proyecta a la diversidad cultural como un gran desafío para la gestión pública para fortalecer la integración a través de equipos multiétnicos y multidisciplinarios. La discriminación, ha dado lugar al problema de integridad social, por lo que el gobierno se ha preocupado por minimizar estos impactos, dando lugar al crecimiento de oportunidades para personas de distintas realidades (Appadurai et al., 2014). En nuestro país, la insatisfacción de los colaboradores ha ido en crecimiento, principalmente en factores conocidos como higiénicos, dentro de los cuales destacan el entorno laboral, los componentes evaluativos, los compañeros y la trayectoria del profesional (Faya et al., 2018).

Checán & Regalado (2018), manifiestan que solo el 40% de las instituciones gubernamentales tienen dentro de su planilla a personal con habilidades distintas, lo que se convierte en el 2% del total de colaboradores. Por otro lado, fundamentan que la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM) promueve la integridad social, dando oportunidad a colaboradores con habilidades diferentes, con distinto origen étnico, condición económica, religión, etc.; lo que favorece la conservación de un clima laboral adecuado. Según Marrufo (2019), la satisfacción laboral del personal es regular, siendo las principales características de insatisfacción la falta de reconocimiento y la capacidad de interrelación.

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM) es una de las universidades públicas de más alto crecimiento, desde sus inicios impulsó la innovación y el desarrollo de la modernización, generando oportunidades laborales en distintos niveles, esto se evidencia en el gran número de personas de distintos lugares, con habilidades distintas y con diversas características que llegan a laborar a la entidad. Por ello, se buscó entender en qué medida resulta satisfactorio trabajar dentro de un equipo multicultural o si por el contrario causa desajustes en las acciones realizadas. De igual modo, comprobar si la universidad brinda oportunidades a profesionales de diferentes

culturas, edad, preferencias, etc., considerando que existe una rotación permanente de colaboradores, que causa desequilibrio y retraso en las actividades.

La diversidad cultural se fundamenta en un conjunto de caracteres de cierto grupo o población que transmiten rasgos, manifestaciones culturales o con una identidad cultural distinta a otra. Según la teoría de la diversidad cultural desde la antropología, esta se basa en la interpretación de la vida humana como dos procesos contradictorios considerando netamente como una sola cultura y otro como la relación entre culturas. Vivimos en un espacio en donde pasa de la interrelación de pequeñas culturas, la interculturalidad moderada a un nuevo orden en donde se evidencia intercambios continuos a gran escala, en donde los seres humanos se comunican e interactúan, desarrollando actitudes y conocimientos diarios (Val, 2017). Desde el eje de desarrollo humano, establece que es necesario la aceptación de la pluriculturalidad, con el objetivo de recuperar el relativismo cultural en el sentido de igualdad. Es importante el fortalecimiento de los gobiernos mediante el cual se establezcan principios culturales para implementar y aplicar políticas de desarrollo social (Mejía & Frisancho, 2006).

La satisfacción laboral es la actitud de un colaborador frente a su empleo, teniendo en cuenta las características de su ambiente laboral. Según la teoría de la satisfacción laboral de Lawler, es importante poner énfasis en el efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. La satisfacción de los colaboradores es una de las estrategias más efectivas para la consecución de resultados y con ello el prestigio de las organizaciones. Todo colaborador trabaja por un medio y un fin, que son lograr resultados económicos y psicológicos, intrínsecos y extrínsecos (Udiz, 2010).

La investigación se justifica teóricamente al fundamentarse en las bases del conocimiento científico de la teoría de la diversidad cultural y de satisfacción laboral en las organizaciones y en lo práctico permitió conocer la correspondencia de ambas variables; los resultados obtenidos y las sugerencias planteadas podrá impulsar la implementación de estrategias para optimizar el nivel de satisfacción del perso-

nal y promover la inclusión profesional. El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; que constituye un tema trascendental para las organizaciones, al ser, los promotores de la igualdad de oportunidades para todos y que a la vez permitan a sus colaboradores tener una mejor calidad de vida laboral.

METODOLOGÍA

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

Según el enfoque de estudio fue cuantitativo, ya que buscó probar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Baena, 2017). La investigación al ser cuantitativa permitió la tabulación, categorización y análisis de datos mediante las encuestas aplicadas a los individuos que formaron parte del estudio.

Teniendo en cuentas los objetivos fue correlacional, toda vez que persiguió probar la correspondencia de las variables y las dimensiones propuestas, mediante el cual se logró evidenciar el nivel de incidencia en cada uno (Bernal, 2010).

Según el número de veces que se hizo la recolección de información fue transeccional, que se caracterizó por estar enmarcado dentro de un periodo de tiempo específico y consecuentemente se aplicó el instrumento por única vez (García et al., 2014).

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, ya que buscó medir las características de las variables en base a la recolección de información con un instrumento (cuestionario) que no alteró la variable y permitió analizar el comportamiento de los colaboradores sin condicionarlo (Hernández et al., 2014).

Los métodos utilizados fueron: el descriptivo que permitió el análisis y descripción objetiva, según las características de la información recolectada; mediante el cual se logró evaluar de manera objetiva las variables (Pimienta & De la Orden, 2017a). Este método se hizo uso para describir las respuestas obtenidas, con el propósito de diagnosticar las características de estudiadas. El deductivo que busca analizar características a partir de argumentos generales hasta llegar a principios específicos (Pimienta & De la Orden, 2017b). Este método se hizo uso para interpretar el comportamiento de las variables dentro de la realidad problemática, tratando de explicar de forma sistemática la contextualización del objeto de estudio, desde un punto de vista internacional, nacional y local. El sintético analítico logró articular argumentos hipotéticos en base a resultados específicos. Se utiliza en la discusión de aportaciones teóricas y precedentes en el estudio, permitiendo interpretar de manera objetiva, real y sistemática (Pimienta & De la Orden, 2017c). Mediante estos métodos se buscó analizar los datos estadísticos encontrados a través del diseño, que permitió dar respuesta al problema identificado, a partir de una observación empírica del objeto de estudio.

El tamaño de la población lo conformaron 390 colaboradores siendo 129 nombrados, 169 de contrato administrativo de servicios y 92 de locación de servicios. La muestra fue encontrada a través de un muestreo estratificado, resultando después del factor de corrección; 43 nombrados, 56 de contrato administrativo de servicios y 30 de locación de servicios.

La técnica de recolección de datos fueron las encuestas estructuradas, mediante el cual los individuos de la unidad de estudio se les formuló una serie de ítems previamente identificados con un orden determinado entre las alternativas, diseñadas con el propósito de recopilar datos cuantitativos. El instrumento fue un cuestionario compuesto por interrogantes cerradas semiestructuradas en niveles ordinales, ya que cada pregunta pre-realizada tuvo cinco alternativas con un orden determinado. La validez del cuestionario se realizó mediante un informe de validación por tres expertos, mientras

que la confiabilidad se probó a través del alfa de Cronbach resultando muy confiable para diversidad cultural $\alpha=0.67$ y con excelente confiabilidad satisfacción laboral $\alpha=0.83$.

En cuanto al análisis de la información recogida se desarrolló mediante un registro, tabulación y categorización de los resultados, así mismo para el análisis se utilizó las tablas de distribución de frecuencias, las medidas de tenencia central y las medidas de dispersión, apoyados en la herramienta Excel y SPSS 26. Por otro lado, para medir la fiabilidad del instrumento de recojo de datos se hizo uso de una muestra piloto de 16 y 17 individuos respectivamente. Para medir el nivel de diversidad cultural se tuvo en cuenta la escala (Bajo 1-68, Medio 69-136 y Alto 137-170) y para el nivel de satisfacción laboral (Bajo 1-42, Medio 43-84 y Alto 85-105). Además, considerando al estudio como una investigación correlacional, se realizó una prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnova, concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, lo que permitió realizar el análisis estadístico no paramétrico a través del coeficiente de correlación de Spearman.

RESULTADOS

Tabla 1
Nivel de aceptación de la diversidad cultural de los colaboradores en la UNTRM.

Variable/Dimensión	Diversidad cultural		Dimensión Organizativa		Dimensión Externa		Dimensión Interna		Dimensión Personalidad	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0	0%	0	0%	4	3%	19	15%	12	9%
Medio	110	85%	39	30%	97	75%	106	82%	91	71%
Alto	19	15%	90	70%	28	22%	4	3%	26	20%
	129	100%	129	100%	129	100%	129	100%	129	100%

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 1 y sus dimensiones.

El nivel de aceptación de la diversidad cultural según los colaboradores de la UNTRM fue medio 85% y bajo 15%. Lo que demuestra que aún existe una clara necesidad de fortalecer las bases del respeto por las creencias, costumbres, gustos y preferencias del personal. El nivel de aceptación por las dimensiones organizativas de los colaboradores en la UNTRM fue alto en un 70% y medio en un 30%; el resultado evidencia que las principales características que el colaborador tiene en la organización como

el ámbito laboral, división, departamento, equipo de trabajo y tiempo laboral, se desarrollan de manera adecuada en la entidad, que formaron parte de las dimensiones organizativas evaluadas. La aceptación por las dimensiones externas de los colaboradores resultó de nivel medio 75%, alto 22% y bajo 3%. Los datos expuestos evidencian que algunos colaboradores aún muestran indiferencia por el entorno geográfico en el que se desarrollan sus colegas, por sus hábitos personales, de ocio, por la experiencia y por su formación académica. La aceptación por las dimensiones internas de los colaboradores en la UNTRM reflejó un nivel medio 82%, bajo 15% y alto 3%; evidenciando que algunos colaboradores aún no aceptan las características propias e internas de los trabajadores como la edad, genero, origen étnico/cultural, edad y orientación sexual, que formaron parte de las dimensiones evaluada. La personalidad de los colaboradores tuvo un nivel medio 71%, alto 20% y bajo 9%. Hecho que evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades sociales de los colaboradores con el propósito de desarrollar una óptima cultura organizacional mejorando la reputación del empleado, promoviendo la motivación, creatividad, innovación y eficiencia. Hecho que evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades sociales de los colaboradores con el propósito de desarrollar una óptima cultura organizacional mejorando la reputación del empleado, promoviendo la motivación, creatividad, innovación y eficiencia.

Tabla 2
Nivel de aceptación de diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM.

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

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 1 y el tipo de contrato (habilidades de resolución de problemas y por consecuente, sentimientos de frustración).

El grado de aceptación de la diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM resultó de ni-

el medio para el personal de locación de servicios 87%, nombrados 86% y Cas 84%; mientras que de nivel alto solo reflejó un 16% en los Cas, un 14% en los nombrados y en menor medida un 13% el personal de locación de servicios. Lo que refleja un comportamiento paralelo en todo el personal sin importar el tipo de contrato.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores-UNTRM.

Variable/Dimensión	Satisfacción laboral		Dimensión Cognitiva		Dimensión Afectiva	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nivel						
Insatisfecho	0	0	0	0%	8	6%
Medianamente satisfecho	101	101	106	82%	97	75%
Muy satisfecho	28	129	23	18%	24	19%
	129	100%	129	100%	129	100%

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 2 y sus dimensiones.

Los colaboradores de la UNTRM estuvieron medianamente satisfechos con 78% y muy satisfechos solo en un 22%. Los resultados confirman que aún existen características por mejorar en la organización como las condiciones laborales, dar mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo al personal, mejorar la satisfacción con la entidad y la dirección, mejorar la satisfacción con la supervisión, con el reconocimiento, con los beneficios y con los colegas de trabajo, que formaron parte de la variable satisfacción laboral evaluada.

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

Los colaboradores demostraron una satisfacción laboral media según la dimensión afectiva 75%, el 19% estuvo muy satisfecho y solo el 6% afirmó estar insatisfecho. Estos resultados evidencian que aún hay factores por mejorar como: la aprobación de las acciones benéficas

implementadas por la organización frente al desarrollo eficiente de las labores, aprobación de la política administrativa frente a beneficios sociales y el nivel de aceptación del equipo de trabajo del centro laboral, que forman parte de la dimensión afectiva evaluada.

Tabla 4

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

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

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 1 y el tipo de contrato.

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

Tabla 5

Análisis correlacional de diversidad cultural y satisfacción laboral de los colaboradores-UNTRM.

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

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

Los datos expuestos muestran la correspondencia de las variables diversidad cultural y satisfacción laboral en los colaboradores evaluados, mediante el cual se reportó un nivel de incidencia positiva considerable según la significancia bilateral 001 en la correlación de Spearman $r_s=0.554$. Sobre el particular, reemplazando

datos en el coeficiente de determinación $r^2=0.3069$ se comprobó una incidencia representativa del 30.69% de la diversidad cultural sobre la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, considerando los niveles de significancia encontrado $0.000 < 0.05$, se alcanzó a exponer la existencia de una correlación directa; por ende, cuanto mejor sea el grado de aceptación por la diversidad cultural será mejor los niveles de satisfacción del personal.

DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue determinar la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, e investigar si las relaciones existentes entre ambas variables varían según el tipo de contrato del personal. En ese contexto, se logró confirmar que la fuerza de relación fue positiva considerable según la significancia bilateral 0.001 y la correlación de Spearman $r_s=0.554$, logrando demostrar que la gestión de la diversidad cultural en la entidad es importante para la satisfacción del personal. Estos resultados confirman lo expuesto por (Turja et al., 2022), quienes argumentan que es necesario relacionar la diversidad y el bienestar en el trabajo; por tanto, es importante gestionar sin comprometer la productividad, evidenciando como una solución práctica la rotación de puestos, con una preferencia adicional de compartir el liderazgo entre diferentes equipos o unidades. Asimismo, existe una similitud con los resultados descritos por (García et al., 2020), quien específicamente menciona la existencia de intercorrelaciones entre la gestión de la diversidad y la satisfacción laboral a través del compromiso organizacional de los colaboradores.

En relación con el nivel de aceptación de la diversidad cultural (García et al., 2020) señala que, desde una perspectiva gerencial hay un grado de asentimiento positivo en cuanto a la edad, más no del origen étnico o el género. Esta afirmación es distinta a lo encontrado en el estudio; pues, si bien el nivel de diversidad cultural fue generalmente medio. Sin embargo, existió una aprobación en todas sus categorías, siendo lo más resaltante, la edad, el género, origen étnico cultural y orientación sexual del personal; lo que, evidencia que la

entidad brinda oportunidades a personas de otras realidades y que ha construido un equipo pluricultural importante; pero aún existe una clara necesidad de fortalecer las bases del respeto por las creencias, costumbres, gustos y preferencias del personal. Sin embargo, a pesar de la existencia de programas educativos para minimizar los actos de discriminación, estos aún tienen una clara necesidad social de superación, lo que dificulta el incremento de la oferta laboral bajo un enfoque pluricultural; como lo sustenta la investigación de (Shum et al., 2020), quienes percibieron un alto nivel de discriminación racial, dando como resultado un nivel más bajo de satisfacción de los colaboradores. De otro modo, considerando los resultados del presente estudio, es necesario indicar la existencia de una ligera semejanza con los expuestos por (Ruiz, 2018), quien encontró que el nivel de aceptación de la diversidad cultural fue intermedio 33.7%, siendo el manejo evidente de diversidad cultural en los ambientes, el que les permite tener una mejor aceptación 46.7%. Finalmente, la investigación de (Chancay, 2018) reveló que en ocasiones existe una actitud defensiva con relación a la identidad cultural; y si bien es cierto reconocen su lugar de origen, se ven amenazados por la globalización. En ese contexto, la investigación encontró resultados distintos, donde se demostró que existe un nivel medio de diversidad cultural, lo cual, demuestra que si está el respeto por los colaboradores que integran el equipo de las diferentes áreas, pero es necesario fortalecer las bases de desarrollo laboral e integral.

Referente al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la de la universidad, se encontró un grado medio con 78%, demostrando que existe una necesidad latente para mejorar el factor motivacional y de satisfacción; pues si bien, resultó de nivel medio; sin embargo, el personal que muestra niveles de satisfacción plena es mínimo 6%. En tal sentido, si tenemos en cuenta los resultados expuestos por (Ramírez & Torres, 2020) en donde describen que el personal presentó niveles de satisfacción bajo, se debe afirmar resultados totalmente distintos, pues tanto el nivel afectivo como la satisfacción, resultó medio, hecho que confirma las expl-

icaciones de (Faya et al., 2018) quienes encontraron un nivel alto de satisfacción laboral. Las diferencias de algunos estudios podrían darse principalmente por el comportamiento social de los colaboradores, el origen étnico u otros factores que se consideran importantes al momento de interrelacionarse, o en todo caso por el ambiente laboral, cultura organizacional o la implementación estructural de las áreas; como se fundamenta en la teoría de la diversidad cultural desde estudios culturales expuestos por Richard Hoggart y Edward P. Thompson en el escrito de (Val, 2017).

El reconocimiento al personal según el cumplimiento de metas y objetivos, y aunado a ello los beneficios recibidos, son uno de los principales factores por los que generalmente existe un nivel de insatisfacción en los colaboradores. Esta afirmación se encuentra respaldado en la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, argumentada en el escrito de (Gamboa, 2010), donde fundamenta que las necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, afecto y autorrealización, convierten al ser humano en un individuo con aspiraciones de crecimiento personal y satisfacción plena. Esta teoría ratifica los resultados de la investigación de (Morin et al., 2023) quienes sostienen que la satisfacción de necesidades crea un contexto, a nivel de unidad de trabajo, que lleva a los empleados que trabajan en unidades que incluyen a compañeros de trabajo más satisfechos a presentar niveles más altos de intenciones de rotación, pero niveles más bajos de conflicto entre el trabajo y la familia de lo esperado.

Considerando los argumentos señalados en el estudio, no solo se entrega material bibliográfico para el fortalecimiento de las bases teórico científicas en función a las creencias que se tiene respecto a la igualdad de oportunidades profesionales, sino que también pretende revelar algunas condicionantes claves que subyacen detrás del nivel de satisfacción de los colaboradores, como: el modelo de participación, el estilo de liderazgo, las condiciones laborales, entre los que más resaltan en las principales condicionantes para mejorar la calidad de vida de los colaboradores. De otro modo, se consideró que los instrumentos de evaluación

empleados plantean indicadores básicos para revelar el compromiso con la diversidad cultural y el comportamiento organizacional frente a la formación de equipos pluriculturales. Finalmente, debemos indicar que, si bien las organizaciones públicas cuentan con instrumentos de gestión cultural para minimizar los actos de discriminación, aún existen grupos humanos que promueven conflictos de interrelación social; el mismo, que se ha convertido en un limitante durante la recolección de información, debido al compromiso para participar en el estudio y la denominación por parte de estos colaboradores para con sus compañeros de equipo de forma displicente.

CONCLUSIONES

La diversidad cultural desde el enfoque de interrelación se ha visto vulnerado por las condiciones externas del comportamiento social humano y de las condiciones internas por el comportamiento de los colaboradores, así como, por la personalidad ególatra de cada uno. Los niveles de aceptación de la diversidad cultural llegan a un grado medio, sin importar las condiciones laborales, experiencia profesional o tipo de contrato. Existe insatisfacción porcentual considerable de gran parte de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, evidenciando que los factores cognitivos y afectivos no son aceptados complacientemente en su totalidad por el personal, sin haber claramente un grupo humano característico que se distinga de esta realidad. Finalmente, los niveles de aceptación por la diversidad cultural inciden significativamente en la satisfacción de los colaboradores, a pesar de existir un descontento evidente por parte de un porcentaje considerable del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz Marzano, V. H., & Diaz Lopez, A. A. (2021). *Detonantes de la satisfacción laboral en América Latina, en los diez últimos años: una revisión de la literatura científica*. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Lima: Universidad Privada del Norte.

- <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27633>
- Appadurai, A., Sem, A., García, N., Reygadas, L., Nivón, E., & Pacheco, J. (2014). *Diversidad Cultural, desarrollo y cohesión social* (1 ed.). (P. Sandoval, Ed.) Lima, Perú: Ministerio de Cultura. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Diversidadculturaldesarrollocohesionsocial.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3 ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. <https://instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades* (3 ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://es.pdfdrive.com/metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-3era-edici%C3%B3n-bernal-e39289351.html>
- Canta Zumaeta, L. (2017). Nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima. *Nivel de motivación y satisfacción laboral*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Perú. <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1319>
- Chancay Cedeño, C. H. (2018). Estudio mixto-descriptivo sobre la competencia intercultural de los docentes de inglés de las universidades públicas de la zona 4 de Ecuador. *Dialnet*, 128-297. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=207060>
- Checán Más, M. M., & Regalado Fernández, S. J. (2018). Medir el Nivel de Empleabilidad de las Personas con Discapacidad en las Entidades Públicas de la Ciudad de Cachapoyas. *Tesis de Titulación*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Amazonas, Perú. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1380>
- Concytec. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Delgado Marrufo, M. M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes nombrados de la de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú - 2019*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Programa Académico de Administración de Empresas. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Programa Académico de Administración de Empresas. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1886>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & Hernández, R. M. (1 de Julio de 2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Gamboa Ruiz, E. J. (4 de Setiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 2-5. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García García, J. A., López Alvarenga, J. C., Jiménez Ponce, F., Ramírez Tapia, Y., Pérez, L. L., & Reding Bernal, A. (2014). *Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud* (2 ed.). (H. G. México, Ed.) México, D.F., México: McGraw Hill Higher Education. <https://booksfatiee.blogspot.com/2021/02/descargar-metodologia-de-la.html>
- García Rodríguez, F. J., Dorta Afonso, D., & González de la Rosa, M. (2020). Hospitality diversity management and job satisfaction: The mediating role of organizational commitment across individual differences. (E. BV, Ed.) *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102698. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102698>

- ijhm.2020.102698
- Hermoza Vinuesa, M. M. (2022). *Interculturalidad y desarrollo local en los gobiernos autónomos descentralizados de OTavalo y Cotacachi de la provincia de Imbabura, Ecuador*. Universitat Politècnica de València, Departament de Projectes d'Enginyeria. València: Escuela de Posgrado.
<https://riunet.upv.es/handle/10251/181686>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lozano, J. F., & Escrich, T. (2017). Cultural diversity in business: A critical reflection on the ideology of tolerance. *Journal of Business Ethics*, 142, 679–696.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10551-016-3113-y>
- Mejía Arauz, R., & Frisancho, S. (2006). Investigar la diversidad cultural. Teoría, conceptos y métodos de investigación para la educación y el desarrollo. *Investigar la diversidad cultural*. Universidad Jesuita de Guadalajara y Pontifical Catholic University of Peru,
https://www.researchgate.net/publication/262837281_Investigacion_la_diversidad_cultural_Teoria_conceptos_y_metodos_de_investigacion_para_la_educacion_y_el_desarrollo
- Morin, A. J., Gillet, N., Renée Blais, A., Comeau, C., & Houle, S. A. (2023). A multilevel perspective on the role of job demands, job resources, and need satisfaction for employees' outcomes. (ScienceDirect, Ed.) *Journal of Vocational Behavior*, 141, 103846.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103846>
- Naciones Unidas. (21 de 5 de 2022). *Diversidad Cultural para el Diálogo y Desarrollo-Antecedentes*. www.un.org:
<https://www.un.org/es/observances/cultural-diversity-day/background>
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Investigation methodology*. México, México: Pearson Educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1268>
- Ramírez, T., & Torres Cruz, D. L. (Diciembre de 2020). A comparative reading on the level of job satisfaction of Venezuelan teachers between 1996 y 2018. (U. C.-U. Colombia, Ed.) *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 22(35), 2-17.
<https://doi.org/https://doi.org/10.19053/01227238.u969>
- Rival Carrillo, D., Valenzuela Valenzuela, A., & Cartes Velásquez, R. (2021). Migración y trabajo, una revisión del contexto chileno actual. *CUHSO (Temuco)*, 31(1), 522-547.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2148>
- Ruiz Bernardo, P. (2018). Frequence And Space Of Contact With Cultural Diversity As Factors In The Development Of Intercultural Sensitivity. (L. Gómez Encinas, Ed.) *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(76), 187-213.
<https://www.redalyc.org/journal/4959/495956745008/495956745008.pdf>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Shum, C., Gatling, A., & Garlington, J. (2020). All people are created equal? Racial discrimination and its impact on hospitality career satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 89, 102407.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102407>
- Turja, T., Särkikoski, T., Koistinen, P., Krutova, O., & Melin, H. (12 de agosto de 2022). Job well robotized! – Maintaining task diversity and well-being in managing technological changes. (ScienceDirect, Ed.) *European Management Journal*, 1-9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.emj.2022.08.002>
- Udiz, G. (2010). *Pymes y Autónomos*. Satisfacción laboral: Locke contra Lawler:
<https://www.pymesyautonomos.com/management/satisfaccion-laboral-locke-contra-lawler#:~:text=La%20teor%C3>

%ADa%20de%20Lawler%20sostiene,r
esultados%20y%20agilizar%20las%20
organizaciones.

Val Cubero, A. (2017). Cultural Diversity:
¿Is its application possible to the
audiovisual field? (Scielo, Ed.)
Comunicación y sociedad(28), 111-130.
[https://doi.org/https://doi.org/10.32870/
cys.v0i28.6398](https://doi.org/https://doi.org/10.32870/cys.v0i28.6398)