UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - PUCALLPA, 2019

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ROLANDO CARLOS CANTEÑO GAVINO

PUCALLPA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En el Salón de Grados de la Escuela de Posgrado siendo las 10.30 horas, del día 30 de DICIEMBRE de 2019., ante el **Jurado Dictaminador** de Tesis constituido por :

Dr. Miguel Oscar Lopez y Ojeda ..... Presidente
Dr. Julio Cesar Pastor Segura ..... Secretario
Dr. Walter Ortiz Mela ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE DOCTOR** en ADMINISTRACION

Don(ña) ROLANDO CARLOS CANTEÑO GAVINO,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la Tesis titulada:
"Programa de Comportamiento Organizacional en la Satisfacion Laboral en Docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Economicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa 2019
b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

NO HAY OBSERVACIONES

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la **Nota** de 16 (DIECISEIS)

Equivalente a BUENO, por lo que se recomienda .....
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:45 AM. Horas del 30 de DICIEMBRE del 2019

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°056-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - PUCALLPA, 2019.

Cuyo autor (es)	:	Mg. CANTEÑO GAVINO, ROLANDO CARLOS
Escuela	:	POSGRADO
Mención	:	DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN
Asesor	:	Dr. ORTEGA CHAVEZ, WILMER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 09%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 30/01/2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
Dirección General de Producción Intelectual
UCAYALI

DRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral Prod Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Rolando Carlos Canteño Bavino

Autor de la TESIS titulada:

"PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - PUCALLPA, 2019".

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. Wilmer Ortega Chávez

En el Programa de: Doctorado.

Mención en: Administración.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 05 / 02 / 20

Email: asesor_rolando@hotmail.com

Teléfono: (061) 786116 - Cel. 996380586

Firma:

DNI: 09789096

DEDICATORIA

A mis seres que dejaron escuela en mi vida para seguir los buenos senderos del éxito, y de manera muy especial a mi madre Victoria Gavino Jara y mi Padre Pedro Canteño Gavino. Dios lo tenga en su gloria a ambos.

A mis hijos: Juninho y Diego Armando, inmensos regalos de parte de Dios en mi vida y para ellos como muestra que en vida, si se puede, al margen de las adversidades.

A mi hijito Liam Jeanfranco, que partió al cielo cumpliendo la voluntad del Divino, y desde lo alto es mi guía para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A los Doctores que impartieron su sapiencia filosófica, cósmica y hermenéutica en la Administración Pública.

A mis Colegas que compartieron su trayectoria, experticia de experiencia en las entidades públicas y privadas.

Al Dr. Hermilio Trujillo Martínez, ilustre docente de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, un maestro y ejemplo a seguir en mi vida profesional; además para mí, un padre que Dios me puso en mi camino y hoy sigo sus pasos con mucho orgullo.

A mi asesor por cumplir el protocolo de consolidar la presente investigación.

RESUMEN

El estudio responde a una investigación experimental titulado: “Programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019” en el cual su propósito fue analizar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral, donde las precisiones específicas responde a las dimensiones formuladas como problemas específicos; así mismo se precisa que el tipo de investigación fue experimental con el diseño pre experimental. Con una población de 18 docentes y como muestra fueron los mismos, entonces denominado población muestral que fueron estudiadas, donde los instrumentos aplicados fueron distribuidos de acuerdo a las dimensiones de las variables. Como resultado se creó una base de datos obtenidos del cuestionario N° 1 y 2, estos fueron procesados a nivel descriptivo, además se contrastó la hipótesis con la prueba de *t* de student mediante SPSS. Los resultados indicaron que el Programa de comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019; entendiéndose como un alta significativa en la mayoría de las dimensiones fueron los mismos que demostraron que hay un alta significativa.

Palabras claves: Programa, carrera, contabilidad, laboral, satisfacción, organización, comportamiento.

ABSTRACT

The study responds to an experimental investigation entitled Program of organizational behavior in job satisfaction in teachers of the Professional Accounting Career of the Faculty of Economic, Administrative and accountants Sciences of the National University of Ucayali-Pucallpa, 2019 in which it was its purpose of Analyze how the organizational behavior program allows job satisfaction, where specific details respond to the dimensions formulated as specific problems; Likewise, it is specified that the type of research was experimental with the pre-experimental design With a population of 18 teachers and as a sample they were the same, then, the sample population that was studied, where the instruments applied were distributed according to the dimensions of variables. As a result, a database obtained from questionnaire No. 01.02 was created; these were processed at a descriptive level, in addition to the hypothesis with the student test through SPSS. The results indicate that the Organizational Behavior Program significantly influences the job satisfaction of teachers of the Professional Accounting Career of the Faculty of Economic and Administrative Sciences of the National University of Ucayali-Pucallpa, 2019 being understood as a high importance in the majority of the dimensions are the same that suffer there is a significant high.

Keywords: Program, career, accounting, labor, satisfaction, organization, behavior.

RESUMO

O estudo responde a uma investigação experimental intitulada Programa de comportamento organizacional na satisfação no trabalho em professores da Carreira Profissional de Contabilidade da Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas da Universidade Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019, na qual era seu objetivo Analisar como o programa de comportamento organizacional permite a satisfação no trabalho, onde detalhes específicos respondem às dimensões formuladas como problemas específicos; Da mesma forma, especifica-se que o tipo de pesquisa foi experimental com o delineamento pré-experimental. Com uma população de 18 professores e como amostra, eram os mesmos, então denominados população amostral estudada, onde os instrumentos aplicados foram distribuídos de acordo com as dimensões das variáveis. . Como resultado, foi criada uma base de dados obtida a partir do questionário nº 01.02, que foi processada em nível descritivo, além disso, a hipótese foi testada com o teste t do aluno utilizando o SPSS. Os resultados indicam que o Programa de Comportamento Organizacional influencia significativamente a satisfação no trabalho dos professores da Carreira de Contabilidade Profissional da Faculdade de Ciências Econômicas Administrativas e contadores da Universidade Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019, sendo entendido como um aumento significativo na maioria das dimensões são as mesmas que mostram que há uma alta significativa.

Palavras-chave: Programa, carreira, contabilidade, trabalho, satisfação, organização, comportamento.

INTRODUCCIÓN

El estudio se enfoca en las teorías y paradigmas de Robbins (2004), Schermerhorm (2007), Chiavenato (2008), Ferrer (2015) y Luthans (2013). Fue donde estos autores que incidieron en el desarrollo del trabajo de investigación, básicamente comprendiendo cómo surgió la disciplina del Comportamiento Organizacional (CO) con un enfoque más amplio e incluyente. Actualmente continúa evolucionando como una disciplina dedicada al conocimiento científico de los individuos y los grupos dentro de las instituciones, al igual que de las implicaciones para las actitudes que rigen el comportamiento del talento humano.

Sabemos que el programa del comportamiento organizacional viene a ser un programa alternativo para comprometer a todos los docentes involucrados en el estudio, de ello suele suceder que el cambio inicia por la sensibilización a los profesionales que componen el cuerpo de la facultad de ello se experimentó una buena actitud en el desarrollo de las acciones predispuestas solo se nota la mediana actitud colaborativa entre ellos eso limita el desarrollo de toda acción teorética de la gestión por resultados en el espacio social del comportamiento humano.

Se entiende también por el comportamiento organizacional a como se integra las personas en organizaciones sociales. Sostenido en muchas ciencias avocados el desarrollo organizacional, como lo plantea la filosofía, la psicología, y las ciencias sociales por ello lo menciona (Gordon, 2000). Considera como el estudio relativo de las acciones humanas dentro de unas organizaciones. Por ello se trata de que cada empresa determina las personas contribuyentes de tal manera que ellos deben cambiar el ritmo de actitud porque depende de ellos para que la entidad o empresa tenga éxito. (Davis y Newstron, 2005)

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos principales tales como:

CAPÍTULO I: Se describe el problema de investigación, definiendo los objetivos, planteando las hipótesis, variables, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones a través de la investigación.

CAPÍTULO II: En este capítulo se da a conocer el marco teórico, los antecedentes de la investigación, así como también los planteamientos teóricos, las definiciones de los términos básicos y las bases epistemológicas.

CAPÍTULO III: En este capítulo se describe el marco metodológico, tipo y nivel de investigación, a su vez el diseño y esquema de la investigación, se menciona también

la población y muestra, como también los métodos de investigación, instrumentos de recolección de datos y por último el procesamientos y presentación de datos.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presentan los resultados.

CAPITULO V: En este capítulo se muestra la discusión de los resultados mediante la prueba de hipótesis acerca de las variables.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencia bibliográfica y anexos correspondientes.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

RESUMO x

INTRODUCCIÓN xi

ÍNDICE xiii

ÍNDICE DE TABLAS xv

ÍNDICE DE FIGURAS xv

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3

1.2.1. Problema General 3

1.2.2. Problemas Específicos 3

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4

1.3.1. Objetivo General 4

1.3.2. Objetivos Específicos 4

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 5

1.4.1. Hipótesis General 5

1.4.2. Hipótesis Secundarias 5

1.5. VARIABLES 6

1.5.1. Variable 1 6

1.5.2. Variable 2 7

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 7

1.7. VIABILIDAD 10

1.8. LIMITACIONES 10

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 11
2.1.1. De Nivel Internacional 11
2.1.2. De Nivel Nacional 12
2.1.3. De Nivel Local 13
2.2. BASES TEÒRICAS 13
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 31
2.4. BASES EPISTÉMICOS 33
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 35
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN 35
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 36
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 36
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS 38
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS 38
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS 58
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 60
CONCLUSIONES 63
SUGERENCIAS 65
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 66
ANEXOS 68

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1.	Escaso control de los factores del contexto interno y externo……	35
Tabla 2.	Distribución de los docentes……	36
Tabla 3.	Resultado del Programa de comportamiento organizacional y satisfacción laboral……..……..	38
Tabla 4.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y la conducta individual……..…….	40
Tabla 5.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y la conducta grupal……..	42
Tabla 6.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y la estructura organizacional……..…..	44
Tabla 7.	Resultado del programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral……..…….	46
Tabla 8.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia del trabajo entre sí……...	48
Tabla 9.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en sistemas de recompensas justas…….……	50
Tabla 10.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en las condiciones favorables del trabajo Supervisión...	52
Tabla 11.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en compatibilidad entre la personalidad y el puesto…..	54
Tabla 12.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en la supervisión……...	56

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1.	Factores de satisfacción e insatisfacción laboral…….....	21
Figura 2.	Procesos de satisfacción……...	26
Figura 3.	Fijaciones de metas…….……..	28
Figura 4.	Resultado del Programa de comportamiento organizacional y satisfacción laboral…….	38
Figura 5.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y la conducta individual…….	40
Figura 6.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y la conducta grupal……..……	42
Figura 7.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y la estructura organizacional……...	44
Figura 8.	Resultado del programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral……..	46
Figura 9.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia del trabajo entre sí……...	48
Figura 10.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en sistemas de recompensas justas…….	50
Figura 11.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en las condiciones favorables del trabajo Supervisión……..	52
Figura 12.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en compatibilidad entre la personalidad y el puesto…….……..	54
Figura 13.	Resultado del programa del comportamiento organizacional y su influencia en la supervisión……...	56

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El programa del Comportamiento Organizacional es un campo de estudio que se apoya en otras ciencias importantes como la antropología, la psicología o la sociología; para estudiar el comportamiento de las personas, y a partir de allí predecir sus acciones futuras en base a un diagnóstico actual de lo que viene sucediendo en una organización. Es decir, retrata a las personas en su entorno organizacional bajo una satisfacción laboral.

En la actualidad, es posible afirmar que la mayoría de las instituciones públicas y privadas se encuentra en una etapa de cambios sustanciales, por no decir la totalidad de las organizaciones de hoy, son proclives a una dinámica de cambio permanente y acelerado; que les obliga a hacer uso a cada uno con mayor frecuencia, de un amplio abanico de estrategias e instrumentos de cambio con el fin de mantenerse en el mercado, lograr salir adelante o en el mejor de los escenarios, perdurar en el tiempo, donde las organizaciones enfrentan la globalización de los mercados, el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas a su vez brindar servicios y/o productos de alta calidad con el fin de mejorar la satisfacción laboral de los docentes.

Los problemas en la administración de la alta dirección sobre el comportamiento organizacional, existen una serie de conflictos y problemas sin resolver, uno de los más álgidos es la falta de motivación del personal, se ha perdido la confianza en la Decanatura de Producción, las actitudes de los Directores Académicos, han demostrado que lo que piense el personal vale muy poco, se toman decisiones arbitrarias sin juicio ni planeamiento, basándose solamente en criterio o por mayoría de votos, estos factores ha traído como consecuencia un clima laboral insostenible, los docentes están más preocupados en buscar trabajo en otra entidad o empresa pública y privada mas no se compromete con la facultad ni la carrera profesional que ellos integran para producir eficientemente, se ha perdido el liderazgo en el nivel más alto, la Dirección muestra un perfil indiferente ante las circunstancias es por ello que no existe una satisfacción laboral pertinente a la realidad esperada.

Por ello recordando las décadas pasadas las empresas e instituciones públicas o carreras profesionales prestaban más atención a los aspectos técnicos y/u operativos y no se daba la importancia al trato del personal, la forma de comunicarse con los docentes, su conducta de los mismos y otros factores que hoy en día son vitales para la productividad y el desarrollo tanto de las relaciones humanas como las organizaciones sociales. Los profesionales, supervisores, jefes y Directores Académicos además de tener las capacidades en base a sus funciones, deben tener la capacidad de tratar con las personas de manera adecuada, lograr una mejor comunicación, mantener motivados a los trabajadores y obtener el mejor desempeño y así alcanzar los objetivos personales de la entidad, institución o carrera profesional.

Como se sabe que los Directivos deben permitir a los docentes a participar en las decisiones que les afectan, vincular la relación desempeño recompensa, esto permitirá que los colaboradores perciban que lo que se recompensa es su desempeño, valoran su esfuerzo y no la antigüedad, el favoritismo u otros criterios. Asimismo, reconocer las diferencias individuales y verificar la equidad. La satisfacción laboral también es muy significativa para los docentes, lo cual motiva mucho en ellos, sentirse importantes y aceptados por sus superiores. El saber que son importantes como persona, que su trabajo y esfuerzo son apreciados y el saber que se les quiere ayudar, es trascendental para hacer que su actitud mejore. Esto se puede lograr por de medio de incentivos no económicos también, como las críticas constructivas, curso de capacitación y el reconocimiento por su trabajo durante y después de haberlo realizado.

Desde esa óptica se plasma el comportamiento organizacional como el campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, para una buena satisfacción laboral con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. (Robbins, 2014, p.87)

Sin embargo, la importancia del comportamiento organizacional se relaciona con el estudio de la satisfacción laboral que la gente hace en una organización y cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de ésta última. Asimismo, existe todavía un debate considerable en relación con la importancia relativa de cada uno, parece haber un acuerdo general en que el Comportamiento Organizacional incluye los temas centrales de la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos y sus procesos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de

cambios, los conflictos, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo. (Robbins, 2014, p.89)

Por lo tanto, el comportamiento organizacional en la Carrera Profesional de Contabilidad, debe buscar desde todos los procesos organizacionales el mejoramiento continuo, articulados con los grupos de interés tanto de estudiantes, docentes, empresas, profesionales y la comunidad en general. Este sistema institucional que se encuentra en proceso de gestión por resultados son brechas institucionales que afirmará el mejoramiento continuo en la satisfacción laboral que son competentes vinculados al desempeño.

En la presente investigación se aplica un programa del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019, la misma que requiere de un análisis de los procesos organizativos y su influencia en la satisfacción laboral que repercutirá en la mejora de cada uno de los docentes involucrados en la investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera el programa de comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera el programa de comportamiento organizacional permite la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019?

- ¿De qué manera el programa de comportamiento organizacional permite la satisfacción de sistemas con recompensas justas, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de

Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali – Pucallpa, 2019?

- ¿De qué manera el programa de comportamiento organizacional permite la satisfacción con las condiciones favorables del trabajo, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019?

- ¿De qué manera el programa de comportamiento organizacional permite la satisfacción con la supervisión, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019?

- ¿De qué manera el programa de comportamiento organizacional permite la satisfacción con la compatibilidad y la personalidad en el puesto, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Analizar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción de sistemas de recompensas justas, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción de las condiciones favorables del trabajo, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción con la supervisión, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción entre compatibilidad entre la personalidad y el puesto, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

1.4.2. Hipótesis Secundarias

- El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias

Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción de sistemas de recompensas justas, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción de las condiciones favorables del trabajo, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción con la supervisión, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

- El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción entre compatibilidad, entre la personalidad y el puesto, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1. Programa de Comportamiento Organizacional

Es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas tanto individual como en grupos actúan en las organizaciones. El CO se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y la forma en que ese comportamiento afecta el desempeño de la misma. (Robbins y Judge, 2013, p.128)

Definición Operacional

Se planificará el programa para la aplicación de estrategias de formación continua convocando a las sesiones que el indicador propuesto amerite sin

embargo es necesario implementar una guía auto instructiva o un plan para su aplicación que deberá ser evaluado con una guía de observación**.**

Dimensiones

- Conducta individual
- Conducta grupal
- Estructura organizacional

1.5.2. Variable 2. Satisfacción Laboral

Comprendido como el grado de satisfacción del comportamiento organizacional y placer de laborar por las condiciones y seguridad que le brinda la institución como responsable de sus actividades, donde también es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. (Robbins y Judge, 2015, p.89)

Definición operacional

Se aplicará instrumentos validados por el juicio de expertos que consta de 40 ítems traducidas de opinión y que cada uno responda a la intención de la investigación que nos servirá para mejorar la satisfacción laboral.

Dimensiones

- Trabajo entre sí
- Sistemas de recompensas justas
- Condiciones favorables del trabajo
- Supervisión
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En lo Teórico

El comportamiento organizacional (CO) es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, y luego aplica ese conocimiento

para lograr que las organizaciones trabajen con mayor eficacia. De manera específica, el CO se enfoca en la forma de mejorar la productividad, reducir el ausentismo y la rotación y aumentar la satisfacción del empleado con su trabajo. Todos formulamos determinado número de generalizaciones acerca del comportamiento de la gente. Aunque algunas de estas generalizaciones proporcionan puntos de vista válidos sobre el comportamiento humano, muchas frecuentemente son erróneas. El CO utiliza el estudio sistemático para mejorar las predicciones sobre el comportamiento que se harían utilizando solamente la intuición. Pero, puesto que las personas son diferentes, necesitamos visualizar el CO en un marco de contingencia, utilizando variables situacionales para ponderar las relaciones causa-efecto.

Es por eso es importante estudiar en la investigación el comportamiento organizacional desde la perspectiva de los desafíos y oportunidades para los directores de escuelas decanos y responsables académicos. Así proyectarnos a como se le puede ayudar a mejorar la calidad y la productividad del empleado, mostrando a los responsables cómo facultar a su gente para que decida y actúe y cómo diseñar e implantar programas de cambio. Que ofrece elementos de juicio específicos para mejorar las habilidades de un profesional con cultura de organización con la gente. El CO reconoce las diferencias y ayuda a los profesionales de hoy a comprender el valor de la diversidad en la fuerza de trabajo y las prácticas que posiblemente se necesitarán cuando ellos se desempeñen en regiones y países diferentes. En tiempos de cambio rápido y continuo, el CO puede ayudar a los profesionales a aprender a enfrentarse con un mundo de “temporalidad” y la disminución de la lealtad de los empleados. Por último, el CO puede ofrecer dirección a los profesionales para la creación de un clima de trabajo saludable desde un punto de vista ético.

La falta de comprensión representa un grave problema que, de no solucionarse a tiempo, puede ser causa de posibles fracasos no solo en el nivel primaria, sino secundaria, carrera profesional y trascender por ende en la vida cotidiana.

Estas reflexiones muestran la importancia que tiene el comportamiento organizacional que abarca ideas que se introdujeron hace decenios y, en ocasiones, hasta cientos de años. De manera que no piense que los conceptos de una época reemplazan a los de una época anterior; más bien, véalos como extensiones y modificaciones de las primeras ideas. Como lo demuestra United Parcel Service, se pueden aplicar hoy en día muchos de los principios de la

administración científica de Taylor con resultados impresionantes. Desde luego, eso no significa que esos principios trabajen de manera igualmente idónea en otras organizaciones. Si hay algo que hemos aprendido durante el último cuarto de siglo, es que son pocas las ideas, no importa lo atractivas que sean que son aplicables a todas las organizaciones, a todos los puestos o a todos los tipos de empleados. En la actualidad se debe estudiar y aplicar el comportamiento organizacional en un marco de contingencia, etc.

Aunque las semillas del comportamiento organizacional se plantaron hace más de 200 años, la teoría y práctica actual del CO son esencialmente productos del siglo XX. Los principios de administración científica de Frederick Taylor sirvieron para precisar y estandarizar los puestos de la gente. Henri Fayol definió las funciones universales que desempeñan todos los administradores y los principios que constituyen una buena práctica administrativa. Max Weber desarrolló una teoría de estructuras de autoridad y describió la actividad organizacional con base en relaciones de autoridad.

Entonces cuando hablamos de satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables; Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo. Estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

Robbins (2014), “Define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”. (p.58)

En tal sentido, esta investigación pretende realizar un aporte metodológico y científico a nivel de la Universidad Nacional de Ucayali específicamente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, porque no decir a vuestra región para así permitirla tomar las medidas pertinentes, con el fin de mejorar la

satisfacción laboral a través de la aplicación del programa del comportamiento organizacional.

1.7. VIABILIDAD

La investigación es viable por las siguientes razones:

La población, objeto de estudio se encuentra determinado por los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.

Así mismo fue viable, por la naturaleza del estudio que implica mi responsabilidad conocer las variables de estudio.

Por contar con un espacio tiempo de implementación del proyecto de investigación.

1.8. LIMITACIONES

En cuanto al objeto de estudio: Se consideró a los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.

En cuanto al enfoque: De carácter positivista centrado en el análisis cuantitativo.

En cuanto a la localización: La trascendencia de los resultados de la investigación será de importancia para la los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. De Nivel Internacional

Broomfield, Thompson y Castillo (2016), en su investigación "*Análisis escrito de diagnóstico de comportamiento organizacional en la autoridad reguladora de los sectores públicos*". Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, busca identificar los procesos que fundamentan el Comportamiento Organizacional de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, determinando las dimensiones conductuales, motivacionales y administrativas que constituyen el entorno laboral, integración y coordinación de las dependencias de la Autoridad Reguladora. La investigación responde a como en el entorno social va mejorando la organización producto de investigaciones estudiadas en cada institución como componente y factor importante para el trabajador esto quiere decir que se tiene que mejorar el comportamiento organizacional en sus dimensiones de aplicación bajo la previsión de factores directos o indirectos traducidas que se forma en hábitos y culturas de responsabilidad social.

En tal sentido el estudio afirma que hay muchas estrategias y formas de llevar a delante una buen práctica de solución al problema organizacional, esto repercute en el buen desempeño como también depende de cómo los usuarios evalúan el desempeño en el contexto laboral y como percibe la organización desde su funcionalidad hacia al impacto social.

Salazar, Mendoza y Jasso (2013) realizaron la tesis para optar el grado de magíster titulada: *Estructura organizacional y su relación con el desempeño: un análisis de las instituciones educativas en la Universidad Autónoma de Hidalgo, México*; tuvo como objetivo: determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño docente de tipo básica y diseño correlacional, transversal, y utilizaron como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios que aplicaron a 88 docentes, llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados estadísticos de este análisis evidencian que el tipo de diseño organizacional de las instituciones educativas de Hidalgo se caracteriza por ser predominantemente tradicional y conducen a un deficiente desempeño de los docentes. El 71% de las organizaciones con diseño innovador desarrolla plan

estratégico, a diferencia de las empresas con diseño tradicional en las cuales únicamente el 40% lo realizan de manera parcial.

Castillo (2012) realizó la tesis titulada: *Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada*, para optar el grado y magíster en Educación, en la Universidad Rafael Urdaneta de Venezuela. Tuvo como objetivo, analizar el comportamiento organizacional del gerente educativo en la participación comunitaria de la escuela. De tipo descriptivo, analítico y diseño no experimental, transaccional y utilizó un cuestionario que aplicó a una muestra comprendida por 100 sujetos, llegando a la siguiente conclusión: Se identificó los elementos del comportamiento organizacional: actitudes, personalidad, gerencia participativa, inteligencia emocional, habilidades sociales, conciencia emocional.

Díaz (2012) realizó la investigación para optar el grado de magíster titulada "*Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior*" en la Universidad Autónoma de Querétaro de México; tuvo como objetivo: determinar los factores del comportamiento organizacional que influye en el desempeño docente, de tipo correlacional causal y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, habiendo utilizado cuestionarios para ambas variables, que se aplicó a una muestra de 254 docentes, y llegó a la siguiente conclusión: La responsabilidad individual influye positivamente en el desempeño de los docentes. La responsabilidad grupal influyó de manera positiva en el desempeño de los docentes. La actitud positiva para el trabajo reflejada en la creatividad, en la solución de problemas, la colaboración, el compromiso y trato con la gente influye en el desempeño de los docentes.

2.1.2. De Nivel Nacional

Quesada (2014) realizó la tesis titulada: *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas "Ramón Castilla" y "Túpac Amaru*" del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local Nº 04, provincia y departamento de Lima, año 2012" en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. De tipo básico y diseño correlacional y utilizó cuestionarios para ambas variables que aplicó a una muestra comprendida por 112 docentes, llegando a la siguiente conclusión: El liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las Instituciones Educativas "Ramón Castilla" y "Túpac Amaru" del distrito de Comas, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04.

Esto significa que el comportamiento organizacional que se da mayoritariamente tiene que ver con el liderazgo transaccional que los directivos asumen regularmente en dichas instituciones educativas.

Hernández (2014) realizó la tesis titulada: *Gestión del Outsourcing y su impacto en la rentabilidad: Caso para Sara Morello S.A.C*." Postgrado. El principal objetivo fue evaluar cómo un modelo de Gestión de Outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el Nivel de Rentabilidad, partiendo de la hipótesis que dice que un modelo de Gestión del proceso de Outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el Nivel de Rentabilidad. Concluyó afirmando que la Gestión de Outsourcing en pequeñas empresas influye de manera muy significativa en el caso Morello S.A.C.

Salazar (2012) realizó la tesis titulada: *Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, en la Universidad San Juan Bautista de Chincha*, cuyo objetivo fue: determinar la influencia del comportamiento 19 organizacional en la satisfacción laboral; de tipo básico y diseño no experimental, correlacional, y aplicó cuestionarios a una muestra comprendida por 20 docentes y llegó a la siguiente conclusión: Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

2.1.3. De Nivel Local

No se evidencia trabajos similares.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Comportamiento Organizacional

Es importante definir el origen de las primeras ideas y contribuciones en el campo de estudio del Comportamiento Organizacional:

Si nos remontamos a las filosofías clásicas, no se encuentran escritos ni afirmaciones que hagan implicancias directas a las organizaciones, aunque existieron referencias generales o puntos de vista sobre la política y la virtud; no fue hasta el griego Platón que se encontraron menciones específicas.

Como el filósofo; Platón fundamentó en una de sus escrituras publicadas sobre el liderazgo lanzó la esencia de cómo debe ser un líder, dando ciertas cualidades de carácter social que responde a la tendencia de la relatividad, social,

político, económico y ambiental, “categorizaba una de las formas primordiales de que competencias debe tener el líder para evocar la realidad política desde una cultura organizacional que responde a la metamorfosis de la ciencia en emergencia. (Caballero, s.f.)

Después del siglo XVI, se deslumbra los primeros trabajos como producto de su experticia del filósofo italiano Niccolo Machiavelli. Se evidencia calidad de organización con un modelo de enfoque y trascendencia social en las organizaciones sociales básicamente en el espacio político.

Ya que las personas que realizan aportes de manera inmediata llevan una dirección del comportamiento organizacional de manera ecuánime, concreto y pertinente, que responde específicamente a la mejora continua de organización de las entidades con cultura organizacional de calidad por resultados. (Ascencio, 2011)

Por otra parte, Adam Smith con su postulado de su doctrina clásica afirma: “lo que se tiene como riqueza natural no la pierdas por tus actitudes desorganizadas”. En el parafraseo de Ascencio (2011), esta publicación presenta y “explica la calidad de organización que se debe ver en una sociedad justa y equitativa con un compromiso organizacional y la cultura óptima del compromiso laboral”. (p.12)

Según este autor, Smith (2011) logró deducir que la división del trabajo no solo incrementa la productividad, sino también aumenta la capacidad y la práctica de cada trabajador, “al ahorrarse el tiempo que se pierde en cambiar de tareas y al fomentar la invención de equipo y maquinaria que no requirieran mano de obra”. (p.12)

Charles Babbage en su libro “La economía de la maquinaria y la manufactura” [transcripción del autor], publicado en (1832); (citado en Ascencio, 2011) agrega que adicionalmente lo que se consigue con la división del trabajo según Adam Smith, también se pueden agregar, textualmente, las siguientes ventajas:

- Reduce el tiempo necesario para aprender un trabajo;
- Reduce el desperdicio de material en la etapa de aprendizaje;
- Permite alcanzar una gran destreza;
- Favorece una correspondencia más cuidadosa entre las destrezas y capacidades de las personas y tareas específicas. (p.12)

Mientras tanto Robert Owen, quien fundó su primera fábrica en 1789; con tan solo a los 18 años, fue un empresario galés, que se preocupó por los trabajadores, mostrando aportes al Comportamiento Organizacional al reclamar junto con los primeros industriales contra el sistema de trabajo de fábricas en auge, afirmando que estas humillaban a los trabajadores. (Ascencio, 2011, p.86)

Ascencio (2011) indica que Owen fue un idealista de su época, un reformador que luchó contra la utopía de reducir los sufrimientos de la clase obrera; y que "se adelantó a sus tiempos en más de un siglo cuando abogaba, en 1825, por horas de trabajo reglamentadas, leyes sobre el trabajo infantil, educación pública, comidas en el trabajo pagadas por la compañía y participación de la empresa en los proyectos de la comunidad". (p.13)

2.2.1.1. Programa de Comportamiento Organizacional

El programa viene a ser una propuesta de mejora de planificación que se utiliza para implementar taller de capacitaciones, fortalecimientos de competencias que busca mejorar los desempeños organizativos en ámbitos de gestión, control y evaluación de resultados. Así mismo el programa es una estrategia pertinente para implementar y aplicar estrategias evaluativas en una investigación científica. Como también se entiende que se desarrollan otras planificaciones por resultados que lleva a la mejora de las realidades de gestión y calidad. (Real Academia Española, 2013, p.12)

Comprendiendo que del mismo modo se precisa que el programa educativo es un conjunto de tareas de aprendizaje y materiales orientados a los estudiantes con la finalidad de que mejoren su aprendizaje. (Universidad de Wisconsin, 2012, p.89)

2.2.1.2. Fases de un programa

Según Álvarez y Corac (2015). Resume un programa en las siguientes fases:

- **Análisis del contexto**

Álvarez y Corac (2015). Se inicia realizando el diagnóstico que quieres emprender al plantear el programa como una alternativa que te permitirá evaluar una variable aplicada a ser validada en el proceso de una investigación. Sin embargo es necesario tener en cuenta la realidad, su dimensión organizacional y

labor que cumple en la gestión organizacional, analizar el modelo de gestión como estrategia de mejora continua.

- **Diseño del programa**

Álvarez y Corac (2015). Todo programa tiene procesos de planificación que responde a un modelo de ejecución cumpliendo ciertas etapas que ayuda a la mejorar aplicación del programa como un recurso técnico y practico de la gestión académica y de gestión organizacional.

- **Formulación de los objetivos**

Cuando se plantea los objetivos deben de estar relacionados con el propósito de la investigación donde las precisiones deben responder a los indicadores, lograr así como a los destinatarios.

Se precisará a quién va dirigido el programa. Según el tipo de destinatario se habrán de determinar las actividades, los contenidos y en especial, las estrategias adecuadas para el buen rendimiento del programa.

- **Criterios de evaluación de cada objetivo**

Desde un inicio se determinarán los indicadores de ejecución de cada objetivo, que se adecuen a las actividades del programa y, a su vez, a los diversos niveles de ejecución de cada indicador (Costos).

En la planificación del programa se debe elaborar el presupuesto económico que permita la realización del programa, a la puesta en marcha del programa y la forma de financiamiento.

- **Ejecución del programa**

Álvarez y Corac (2015). La ejecución responde al nivel del programa como estrategia formativa de desarrollo de sesiones de trabajo colaborativo con enfoque por competencias que movilizan las acciones de mejora y compromiso de cambio en cada proceso donde debe ser evaluada de manera progresiva.

- **Evaluación del programa**

Álvarez y Corac (2015). Responde a la parte final que ayuda a comprender que hay que mejorar y precisar que se está logrando y que no influye en el proceso de validación del programa como estrategia de mejora.

Por todo lo expuesto, la evaluación se instituye como uno de los elementos básicos del programa de intervención, esta evaluación se inicia desde el planteamiento de los objetivos del mismo y se va ejecutando a lo largo de todo el proceso ya que tiene un carácter dinámico y continuo que involucra cada una de las fases; análisis del contexto, el diseño, la ejecución y los resultados. El propósito de la evaluación se orienta teniendo en cuenta las estrategias pertinentes para lograr los objetivos planteados por el mismo.

Según Robbins y Judge (2015), “Todo estudio que se quiere mejorar es de impacto de mejora y dejar el espacio que cada grupo humano cambie de cultura y que se empodere de una nueva cultura teniendo en cuenta los cambios sustanciales en una organización social”. (p.9)

Davis y Newstrom (1999) citado por Díaz (2012), señalan que el comportamiento organizacional, básicamente es para mejorar las actitudes de los que se desempeñan en una institución, entidad privada o pública; en estos puntos se debe tener en cuenta la mejora de su desempeño como cambio de conducta en la persona por ser un recurso humano indispensable para mejorar la calidad de servicio en toda empresa.

De la misma manera, Gibson (2002) citado por Salazar (2012), se refiere a como el comportamiento organizacional hace que una entidad mejore la calidad de servicio por los compromisos que tiene cada trabajador; pero en este caso el trabajador debe estar satisfecho por la integración y participación en toda su planificación por ser partícipe en la integración de la visión que se dará en la gestión humana.

2.2.1.3. Estructura y Diseño Organizacional

Robbins y Judge (2013). Desde una tarea tan importante de las organizaciones sociales se entiende como toda organización tiene estructura organizacional que cada uno de las piezas claves del desarrollo que cumple un espacio de una tarea como responsable de contribuir a la gestión del gerente para ello siempre se debe tener en cuenta que la especialización del trabajo es el grado en el que las tareas en la organización se subdividen en puestos separados. La departamentalización es la base con la que se agrupan los trabajos.

Asimismo, Robbins y Judge (2013), señalan que los diseños organizacionales más comunes en uso son:

El de estructura simple, no es elaborada, se caracteriza por un bajo grado de departamentalizaciones, amplios tramos de control, la autoridad centralizada en una sola persona y poca formalización, es decir, es una organización plana ya que solo tiene dos o tres niveles verticales.

El de burocracia, que se caracteriza por operaciones rutinarias logradas a través de la especialización, reglas y reglamentos muy formalizados, tareas que se agrupan en departamentos funcionales, autoridad centralizada, tramos de control estrecho y toma de decisiones que sigue la cadena de mando.

El de estructura matriarcal; esta estructura crea líneas duales de autoridad, esencialmente combina dos formas de departamentalización: funcional y de producto. Intenta aprovechar los puntos fuertes de cada uno. (pp. 46-47)

2.2.1.4. Modelos de Comportamiento Organizacional

Robbins y Judge (2013), mencionan que las organizaciones difieren entre sí en la calidad de los sistemas que desarrollan y mantienen, y en los resultados que alcanzan. La diversidad de resultados es producto sobre todo de modelos de comportamiento organizacional diferentes. Estos modelos constituyen el sistema de certeza que domina la manera de pensar de los directivos de una empresa y que, por lo tanto, afecta a sus acciones. Por consiguiente, es de suma importancia que los administradores adviertan la naturaleza, significación y efectividad de sus modelos, así como de los adoptados por quienes lo rodean.

Robbins y Judge (2015), propone cuatro modelos de comportamiento organizacional:

Modelo autocrático. Para Robbins y Judge (2015), “Es un modelo que paramentada las realidades de gestión en cambio de tareas simples flexibles son los modelos que jamás encontró resultados de calidad que en su oportunidad fue ensayado por muchos expertos en gestión, por ello las industrias no tenían éxito. Siempre estaba basado en el poder del jefe” (p.23). En condiciones autocráticas, la orientación de los empleados se dirige a su vez a la obediencia al jefe, no al respeto por él. Esto da como resultado psicológico en ellos la dependencia de su jefe. El jefe paga mínimos salarios, porque también el desempeño de los empleados es mínimo.

Modelo de Custodia. Robbins y Judge (2015), señalan que el enfoque de custodia “da como resultado la dependencia de los empleados respecto de la

organización” (p.25). Para decirlo con aún mayor precisión, a una menor dependencia personal del jefe se añade una dependencia organizacional. Los empleados que laboran en entornos de custodia adquieren una preocupación psicológica por sus retribuciones y prestaciones económicas. Como resultado del trato que reciben, tienden a mostrarse satisfechos y a mantenerse leales a sus empresas.

Modelo de Apoyo. El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tuvo sus orígenes en el principio de las relaciones de apoyo formulado de esta manera por Likert (1989) citado por Robbins y Judge (2015, p.31), Señalan que el líder lleva al éxito las organizaciones bajo ciertos criterios de evaluación por procesos donde las funciones son tomadas desde los antecedentes que combina con las realidades de tendencias actuales a la realidad, busca la integración, desarrollo y productividad en una organización.

Modelo Colegial. Para Robbins y Judge (2015), es un, modelo basado en las conductas sociales de los empleados y del responsable de gestión siempre busca una organización colegiada con ciertos compromisos de cambio y transformación que conlleva a toda entidad al desarrollo y transformación. Así mismo señalan que en un entorno de este tipo de modelo es común que los empleados obtengan cierto grado de satisfacción, la sensación de realizar contribuciones valiosas y una profunda sensación de autorrealización.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo. En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

Robbins (2004), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto, tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio,

actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

2.2.2.1. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción». (Atalaya, 1995)

Lo interesante es que, para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos. (Stoner y Freeman, 1994)

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.



Figura 1. Factores de Satisfacción e Insatisfacción Laboral.

Asimismo, se observa la diferencia entre el punto de vista tradicional y el punto de vista de Herzberg.

La clasificación rígida de Factores Extrínsecos e Intrínsecos, es arbitraria no hay elementos empíricos para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar a la gente y viceversa, no hay factores absolutos, tanto unos como otros pueden producir satisfacción-insatisfacción. Algunos factores de higiene,

entre ellos, el aumento y los elogios, también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro. (Shultz, 1991)

Uno de los aportes de la Teoría es el «enriquecimiento del puesto», que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

2.2.2.2. Teoría de las necesidades de Mc Clelland

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la explicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la *necesidad de* logro que manifestaban muchos profesionales de los países industrializados (McClelland, 1961). Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de Logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro, refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder. (Gordon, 1997)

McClelland, descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación pero poca necesidad de poder. (Dessler, 1991)

Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado que las personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro

de una corporación. Aunque son excelentes en su rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes.

De modo que los vendedores con necesidad de logro no necesariamente serán buenos gerentes de ventas. Por otro lado, refieren los investigadores que las necesidades de afiliación y poder tienden a estar estrechamente relacionadas con el éxito gerencial; los mejores ejecutivos sienten generalmente una fuerte necesidad de poder y poca necesidad de afiliación.

Efectivamente, la elevada necesidad de poder es un requisito de la eficiencia gerencial. Pero resulta difícil diferenciar cuál es la causa y cuál el efecto, puede ser que la necesidad de poder se derive de ocupar un elevado cargo en la organización, con tal argumento se propone que cuanto más ascienda un individuo en la empresa, mayor será su motivación de poder, dado que las posiciones de mucho poder son así mismo estímulo de una fuerte motivación de poder. Finalmente, se ha logrado estimular la necesidad de logro en las personas ya sea desarrollando su potencial o sometiéndolo a un entrenamiento para el efecto. (Robbins, 1994)

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClelland piden a los evaluados escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos. Quien tiene mucha necesidad de afiliación hará un relato centrado en la familia o amigos, u otros por el estilo. (Shultz, 1991)

En sus investigaciones McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro:

- Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.

- Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.

- Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos). (Stoner, 1994)

Nash opina que la motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación. (Nash, 1988)

En general la teoría contiene puntos que están todavía por resolver, además, no todos los resultados de la investigación la corroboran, sin embargo, resulta bastante útil y brinda una explicación verosímil de la motivación de algunos empleados.

2.2.2.3. Teoría de la expectativa de Vroom

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los profesionales. (Stoner, 1994)

Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo*.* Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son:

Esperanza de éxito en el desempeño*:* Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

Valencia*.* El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad

puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.

Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Estos componentes llevan a plantear tres preguntas: « ¿si realizo tal cosa, cuál será el resultado?», «¿el resultado vale la pena?» y «¿qué oportunidades tengo de lograr un resultado que valga la pena para mí?». Las respuestas a estas preguntas del individuo dependerán en cierta medida de los tipos de resultados esperados. Los resultados intrínsecos los sienten directamente como un buen resultado de la buena ejecución de la actividad e incluye entre otras cosas, sentimientos de logro, mayor autoestima y la adquisición de nuevas habilidades.

Los resultados intrínsecos, como bonos, elogios o promociones, son proporcionados por un agente externo, digamos el supervisor o el grupo de trabajo. Un nivel individual de desempeño puede acompañarse de varios resultados, cada uno con su propia valencia: «si pongo más empeño en mis labores, recibiré un mejor sueldo, se dará cuenta de ello mi supervisor… mi esposa me amará más y me sentiré más contento conmigo mismo». Algunos de esos resultados pueden incluso tener valencia por las expectativas de que conduzcan a otros resultados: «si el supervisor se da cuenta de la calidad de mi trabajo; tal vez me promueva».

La Figura 2, muestra el funcionamiento modelo. El valor de la recompensa esperada para el individuo 1) se combina con su percepción del esfuerzo que requiere obtener la recompensa y la probabilidad de conseguirla, 2) para producir cierto grado de esfuerzo, 3) este esfuerzo se combina con las capacidades y rasgos del individuo, 4) y con la forma en que realiza la actividad, 5) para producir un nivel específico del desempeño, 6) el grado resultante de desempeño conduce a recompensas intrínsecas (o, acaso, a consecuencias negativas, si es menor que el esperado), los cuales son inherentes a la realización de la actividad, (7a) y quizá a las recompensas extrínsecas, (7b) la línea ondulada que lleva a las recompensas intrínsecas indica que éstas no están garantizadas, ya que dependen de cómo el supervisor, y quizá otros evalúen el desempeño y de la disposición de la empresa para recompensarlo. El empleado tiene sus propias

ideas sobre la equidad del conjunto total de recompensas recibidas, 8) que al medirse con las que realmente le otorgan produce el nivel de satisfacción que siente, 9) su experiencia se aplicará después a sus evaluaciones futuras de los valores de las recompensas concedidas a otra realización posterior de la actividad.

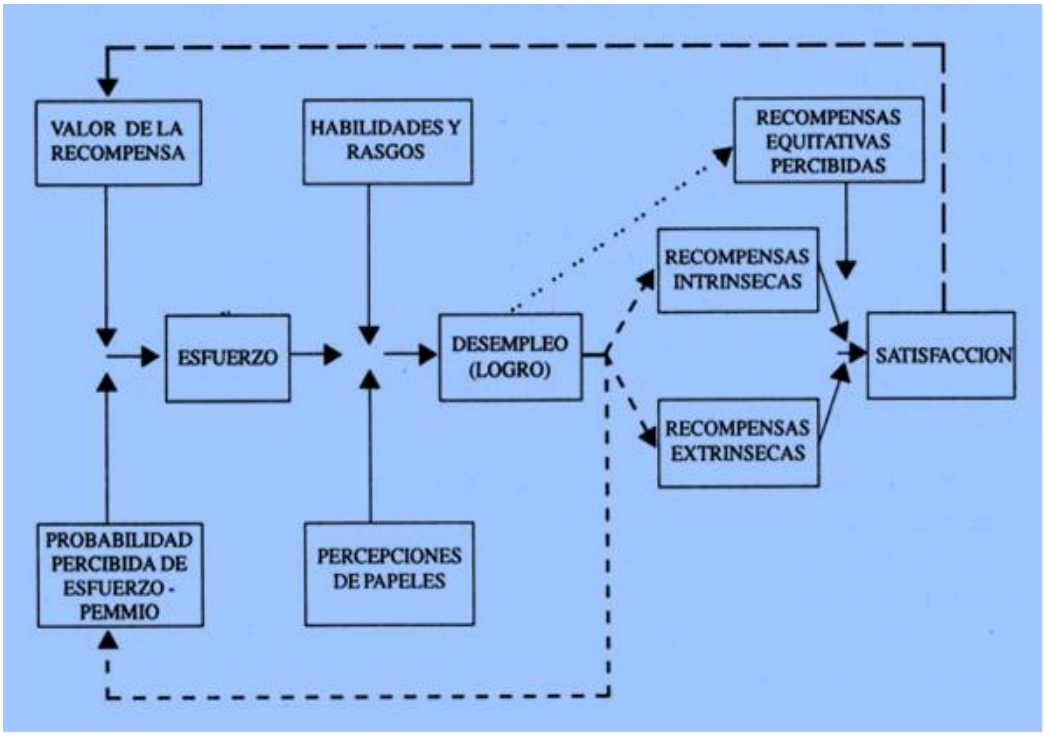


Figura 2. Procesos de Satisfacción.

Como se aprecia, la hipótesis fundamental de la teoría de las expectativas es que el trabajador hace lo que cree que le puede llevar a un resultado final esperado. Si considera que el camino para alcanzar sus metas es la alta productividad, su nivel de producción será elevado, si por el contrario, cree que la baja productividad es el medio para conseguir sus metas, su rendimiento bajo (Georgo, Poulus y otros, 1957). Esta teoría produce mejores resultados en aquellos contextos que la favorecen (Graen, 1969). Según Graen debe existir una relación de contingencia claramente establecida entre el comportamiento del individuo y el resultado deseado. Si la persona no percibe tal relación, la teoría no funciona. Para que ejerza influencia en la productividad, el empleador debe recompensar el desempeño de manera proporcional y ascender a los mejores. Los gerentes que desean hacer productiva a la gente deben establecer la expectativa de que, a mayor producción, más recompensas. (Nash, 1988)

La teoría es interesante, pero ¿qué plantea para hacer más productivo al personal? Primero, enfatiza en las retribuciones o recompensas, los directivos deben asegurase que las recompensas estarán de acuerdo a lo que el personal

desea. Segundo, los directivos deben comprender por qué el personal percibe ciertos resultados como atractivos o no. Tercero, la teoría acentúa los comportamientos esperados, en tal sentido, ¿sabe el personal lo que se espera de ellos y cómo serán evaluados? Las metas organizacionales podrían no cumplirse a menos que los empleados adviertan la conexión entre desempeño y recompensa. Por último, la teoría está relacionada con las percepciones del personal, lo real es irrelevante. Las propias percepciones de desempeño, recompensa y resultado meta-satisfacción de un individuo determinarán su nivel de esfuerzo, no los resultados en sí mismos, por ello, debe existir retroalimentación continua para orientar las percepciones de la realidad. (Robbins, 1996)

Nash (1988), opina que la teoría de las Expectativas tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación entre recompensa y desempeño, creando una contingencia entre el comportamiento y la recompensa para aumentar las expectativas y evitar alzas salariales indiscriminadas. (Nash, 1988)

2.2.2.4. Teoría de la fijación de metas

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores. Aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro. (Davis y Newstrom, 1991)

En la figura 3, se aprecian los elementos de la Fijación de Metas. La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

Aceptación de la Meta*:* Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.

Especificidad: Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

Reto: La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

Retroalimentación: Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

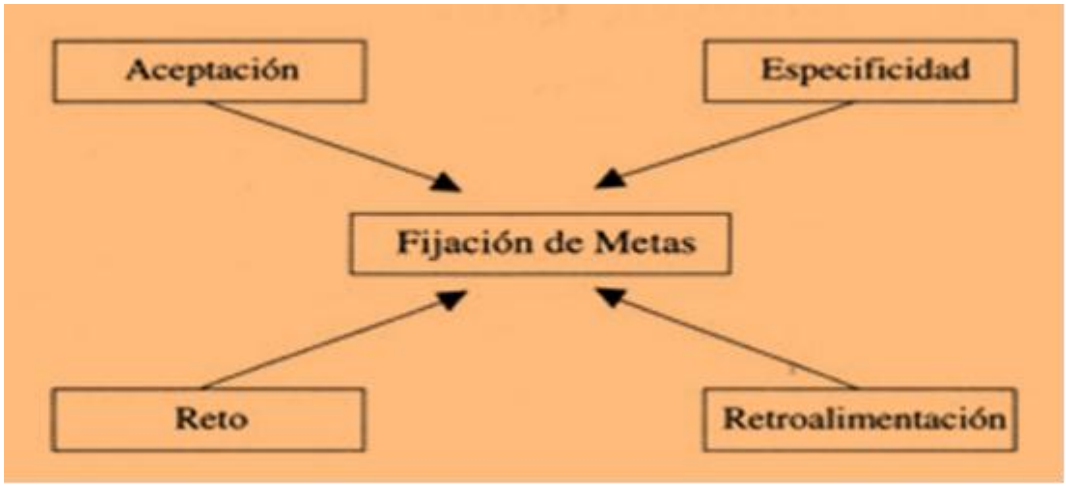


Figura 3. Fijaciones de Metas.

Locke y colaboradores formularon conclusiones tales como que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada. A mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Conclusión importante para empleadores interesados en el estado de ánimo de su personal y por la calidad de vida laboral. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. Así mismo, para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán.

La utilidad de la Fijación de Metas para los gerentes, según Miner (1980), implica tomar en cuenta las diferencias individuales al fijar las metas, determinar su especificidad y dificultad. Las personas con alta motivación de logro, tendrán mejor desempeño ante metas concretas y difíciles, por su capacidad y confianza en sí mismas. (Nash, 1988)

Investigaciones recientes han sugerido que el desempeño está en función de la capacidad de los empleados, la aceptación de las metas, el nivel de las metas y la interacción entre la meta y su capacidad. Las características de quienes participan en establecer las metas, como su nivel de autoridad y estudios pueden tener repercusiones en su eficacia. Así, es más probable que los trabajadores acepten metas establecidas por personas con autoridad legítima. La aceptación de metas también influye en el grado de dificultad que éstas pueden tener. Es probable que el personal cumpla con una tarea si las metas son difíciles y aceptadas, pero no si son difíciles y rechazadas. Cuando se unen al intento por elevar las expectativas, el esfuerzo conduce al desempeño; establecer metas difíciles puede impulsar a la productividad. (Gordon, 1997)

Los estudios que han puesto a prueba la teoría de las metas han demostrado la superioridad como factores de motivación de las que son específicas y presentan reto. No se puede concluir que la participación de los empleados al determinar metas sea deseable *siempre,* pero quizá es preferible a la asignación de metas cuando se espera resistencia ante retos difíciles. Como conclusión general, existen evidencias sustanciales de que las intenciones -articuladas en términos de metas- son una fuerza motivadora poderosa. (Robbins, 1998)

2.2.2.5. Satisfacción laboral y características del puesto

Esta teoría fue formulada por los psicólogos J. Richard Hackinan y G.R. Oldhman, (2005) como fruto de las investigaciones sobre medidas objetivas de las características del puesto que se correlacionaban con la asistencia y satisfacción de los empleados. Se sabe que algunos aspectos influyen tanto en la conducta como en las actitudes, pero sin que afecten al personal en la misma forma. La investigación descubrió diferencias individuales en las necesidades de desarrollo, es decir, algunos la sienten más que otros. Los primeros parecen experimentar un influjo mayor ante los cambios en las características del puesto.

Por otra parte, esos cambios no repercuten directamente en la conducta laboral. Si se produce una influencia, ésta ha de atribuirse a las experiencias

subjetivas o psicológicas del sujeto ante ellos. Las experiencias provocan alteraciones en la motivación y en la conducta laboral (Shultz, 1991). Los estudios respecto a la importancia de las características del puesto, postulan que la naturaleza del trabajo mismo es un determinante principal de la satisfacción con el puesto. Varios estudios han tratado de identificar las principales dimensiones del contenido del puesto y ver cómo influye sobre la satisfacción del empleado. (Brief y Aldag, 1975; Hackirian y Lawler, 1971)

El estudio más elaborado fue el de Hackman y Oldham (1975), quienes aplicaron un cuestionado «Cuestionario de Diagnóstico en el Puesto» a cientos de empleados de 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes dimensiones centrales:

- **Variedad de habilidades:** Grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo, ello implica emplear diferentes habilidades y talentos.

- **Identidad de la tarea:** Grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final.

- **Significación de la Tarea:** Medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas -bien sea en la organización o en el ambiente externo.

- **Autonomía:** El grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.

- **Retroalimentación del Puesto Mismo:** Medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad.

Cada una de estas dimensiones incluyen algunos aspectos del contenido del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Cuanto mayor sea la variedad de actividades de un empleado, menos aburrido será. Los más aburridos son los que repiten operaciones simples, cientos de veces al día. Cuanto más incluya usar habilidades significativas para la auto identidad, tanto más puede sentir que está ejecutando un trabajo interesante más que «haciendo pasar el tiempo».

La cantidad de autonomía en el puesto y el grado en que brinde retroalimentación de la ejecución, determinará qué tanta oportunidad existe para satisfacer necesidades de alto orden, como la realización e independencia. Cuando un empleado no tiene control sobre los procedimientos o ritmo de trabajo, existe poca oportunidad para lograr satisfacción intrínseca de culminar con éxito la tarea o reto. Sin embargo, en un puesto donde se tiene autonomía, la tarea representa un desafío, y dispone de retroalimentación sobre su ejecución; existe oportunidad para satisfacer las necesidades de realización. (Wexley y Yuki, 1990)

Las primeras tres dimensiones del contenido del puesto son medulares (variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la tarea) se combinan para crear un trabajo con sentido. Esto es, si el trabajo tiene las tres características, podemos prever que el interesado pensará que su trabajo es importante y meritorio. Éstas se pueden combinar en un solo índice conocido como la calificación del potencial de motivación (MPS).

En uno de los factores mencionados. Si los trabajos tienen alta calificación en el potencial de la motivación, el modelo prevé que el rendimiento y la satisfacción, serán afectados positivamente. Los investigadores, esbozan las siguientes afirmaciones: las personas que trabajan en empleos con dimensiones medulares laborales con alta calificación, generalmente están satisfechas y son más productivas que aquellas de baja calificación. Las dimensiones de trabajo operan mediante estados psicológicos para influir en las variables del resultado laboral y personal en lugar de influir de manera directa. (Robbins, 1994)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Comportamiento Organizacional**

  Denison & Mishra (1995, p.205) indican que aún existe un consenso muy limitado sobre una teoría general de Cultura Organizacional, al igual que existe un sano escepticismo sobre si la cultura debe ser ¨medida¨ de tal forma que permita que una organización sea comparada con otra.

- **Comportamiento**

  "Es un todo complejo que incluye conocimiento, creencia, arte, moral, ley, costumbre, y cualquier otra capacidad y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de una sociedad". (Taylor, 1891, p.1)

- **Cultura**

  "La cultura consiste en patrones de comportamiento, explícitos e implícitos, adquiridos y transmitidos mediante símbolos, que constituyen los logros definitivos de los grupos humanos, incluyendo su plasmación en utensilios. El núcleo esencial de la cultura se compone de ideas tradicionales, es decir, históricamente obtenidas y seleccionadas y, sobre todo, de sus valores asociados: los sistemas culturales pueden, por un lado, ser considerados como productos de la actuación y, por otro, como elementos condicionantes de las actuaciones sucesivas". (Kroeber and Kluckhohn 1952, p.357)

- **Clima laboral**

  La cultura de la fábrica es su forma habitual y tradicional de pensar y de hacer las cosas, que se comparten en mayor y menor medida por todos sus miembros, y que los nuevos miembros deben aprender, y por lo menos aceptar parcialmente, con el fin de ser aceptados en la empresa. (Elliott, 1952, p.251)

- **Clima y Cultura**

  Los conceptos cultura y organización, están estrechamente interrelacionados, pues la definición más general que puede darse de organización, hecha por Etzioni (1964, p. 3), es que son grupos humanos que pretenden el logro de unos objetivos y por ello las organizaciones son en sí mismas un fenómeno cultural que varía según el estado de desarrollo socio político de una sociedad. (Chica, 2009, p.2)

- **Programa**

  El programa como la cultura es un sistema de significados pública y colectivamente aceptados que operan para un grupo dado en un momento dado. Este sistema de términos, forma, categorías e imágenes, interpreta para sí mismos la situación propia del grupo. (Pettigrew, 1979, p.574)

- **Clima Organizacional**

  “Cuando el clima y la cultura de una empresa se manifiesta a través de los símbolos: lenguaje, ritos, mitos, etc., que son creados y difundidos por ciertos directivos para influir sobre el comportamiento de los miembros de la empresa”. (Pettigrew, 1979, p.574)

- **Organizaciones**

  Las organizaciones se apoyan en la cultura, son unidades sociales distintivas que poseen un conjunto de principios comunes (por ejemplo, lo que hacemos juntos en un grupo particular, los medios adecuados de hacer en y entre los miembros de un grupo) y lenguajes y otros medios simbólicos para expresar entendimientos comunes. (Reis Louis, 1983, p. 39)

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Es fundamental considerar los aspectos teóricos, que otros autores han aportado, sobre las variables que se estudian en esta investigación. Estas teorías son el soporte que fundamentan las deducciones, el análisis, y las evaluaciones posteriores que se buscan obtener con la aplicación del experimento. En lo que respecta al Comportamiento Organizacional (CO) es importante conocer sus fundamentos principales y las perspectivas de diversos autores que lo apoyan, para poder entender sus características principales:

Robbins (2013) define al CO como un “campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones” (p.10). A este concepto, Hellriegel y Slocum (2009) Agregan que la efectividad de los individuos, los grupos y las organizaciones se ven influenciados por los procesos y las prácticas internas.

Desde las tendencias actuales ahí la necesidad de implementar el planteamiento de Freitas (1991, p.74) la cultura organizacional es un “poderoso mecanismo de control, que visa a conformar conductas, homogenizar maneras de pensar y vivir la organización, introduciendo una imagen positiva de ella, donde todos son iguales, escamoteando las diferencias y conflictos inherentes a un sistema que guarda un antagonismo y anulando la reflexión. Para Freitas, los diversos elementos formadores de la cultura (valores, ritos y ceremonias, historias y mitos, tabúes, héroes, normas y comunicación) proveen a los funcionarios una interpretación de la realidad y sus significados son aceptados como algo “natural”, siendo repasados automáticamente entre las personas. Las personas aceptan y reproducen estos elementos no por libertad, por concordancia con los mismos, más si porque el control generalmente es bastante eficiente y no permite la discordancia con los mismos.

Un artículo de Fukuyama (1996), titulado "El capital social y la economía global", enfatiza la cultura como la promotora del desarrollo económico cuando

facilita las formas de sociabilización espontáneas en la que se confía entre extraños, para "trabajar juntos en formas nuevas y flexibles de organización". (Vargas, 2007, p.31)

Desde luego la investigación se sustenta en varios enfoques teorías que amerita ser considerado en mi trabajo de investigación como Cruz (2000) fundamenta que: “Es una forma aprendida de hacer en la organización, que se comparte por sus miembros, constan de un sistema valores y creencias básicas que se manifiesta en: normas, actitudes, conductas, comportamientos, la manera de comunicarse, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la historia compartida, el modo de dar cumplimiento a la misión y la materialización de la visión, en su interacción con el entorno, en un tiempo dado”.

Pero si va a depender según Labart (2002, p.7) “de un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de estos con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos, y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforman un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia y la eficacia de la organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La presente investigación se basó en el enfoque cuantitativo porque se combinaron datos numéricos de las muestras y se representó estadísticamente en números, para dar solución al problema de investigación.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

El diseño del presente trabajo de investigación fue pre experimental, porque no se tuvo variable de control entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. Estos objetivos guían al investigador en la tarea de verificar si existe o no la condición entre las variables en estudio y el grado de intensidad en dichas determinaciones. En su formulación deben considerarse dos o más variables, ya que, de lo que se trata es lograr conocer la relación entre variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Representación del Modelo

Tabla 1. Escaso control de los factores del contexto interno y externo.

Casos	Sit. Inicial "O1"	Variable Estímulo "X"	Situación Final "O2"	Observación
Un grupo con Pre Test y Post Test	O1	X	O2	Comparación

Dónde: M = Muestra

01----------x----------02

Pre prueba 01
Post prueba 02

O1 = Programa del comportamiento organizacional.
O2 = Satisfacción laboral.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Satisfacción Laboral

La población, objeto de estudio, estuvo constituido por 18 docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 2. Distribución de los docentes.

Institución	Docentes	%
Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Ucayali	18	100
Total	**18**	**100%**

Fuente: Cap. Recursos Humanos UNU.

3.3.2. Muestra

Es un subconjunto de la población, en que se llevó a cabo la investigación con el fin posterior de garantizar los hallazgos y con ella se pudo generalizar; sin embargo por la poca cantidad de docentes fueron los mismos de la población tomada, determinándose como una muestra censal.

$$N = 18$$

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumentos, son medios de ejecución y registro de la actividad. Se implementan y se administran en base a la definición operativa de las variables, sus dimensiones e indicadores. Los indicadores se desarrollan a través de los ítems 20 y 21 que son proposiciones o interrogantes.

Según las etapas del proceso investigativo, las técnicas e instrumentos de mayor uso fueron las siguientes:

Para recolección de datos

Encuesta, fue de carácter auto evaluativo, referido a las razones de la elección de los ítems por criterio de intención de comportamiento y autonomía para el llenado del Cuestionario que responde a medir el rendimiento académico, esto se formuló con interrogantes cerradas donde se ubicó para la ejecución; se

validó los instrumentos con los expertos en investigación, se constituyó de 36 y 40 ítems con respuestas cerradas de tipo de escala Lickert. Determinamos la confiabilidad con Alfa de Cronbach.

Realizamos tablas resúmenes de los cuales se generó figuras estadísticas, los mismos que contaron con sus respectivas interpretaciones.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Sistematización estadística de la información

- Consolidación de las informaciones.
- Elaboración de las tablas y representaciones estadísticas.
- Elaboración de los estadígrafos descriptivos: de resumen, de dispersión, de distribución, coeficientes o ratios.
- Elaboración del índice de correlación paramétrica y no paramétrica entre las variables o dimensiones.

Análisis, Interpretación y Juicio Crítico sobre la información

- Análisis de los resultados en los cuadros, tablas o gráficas estadísticas por comparación o priorización según nivel y tipo de investigación.
- Interpretación, que consiste en la emisión de juicios sobre los resultados del análisis, crítico, reflexivo.
- Juicio crítico, reflexión epistemológica e interpretativa sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

Tabla 3. Resultado del Programa de comportamiento organizacional y satisfacción laboral.

		Pre -Test				Post -Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-30]	3	3	16%	16%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[31-60]	10	13	56%	72%	0	0	0%	0%
A veces	[61-90]	5	18	28%	100%	2	2	11%	11%
Casi siempre	[91-120]	0	18	0%	100%	1	3	6%	17%
Siempre	[120-150]	0	18	0%	100%	15	18	83%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2.

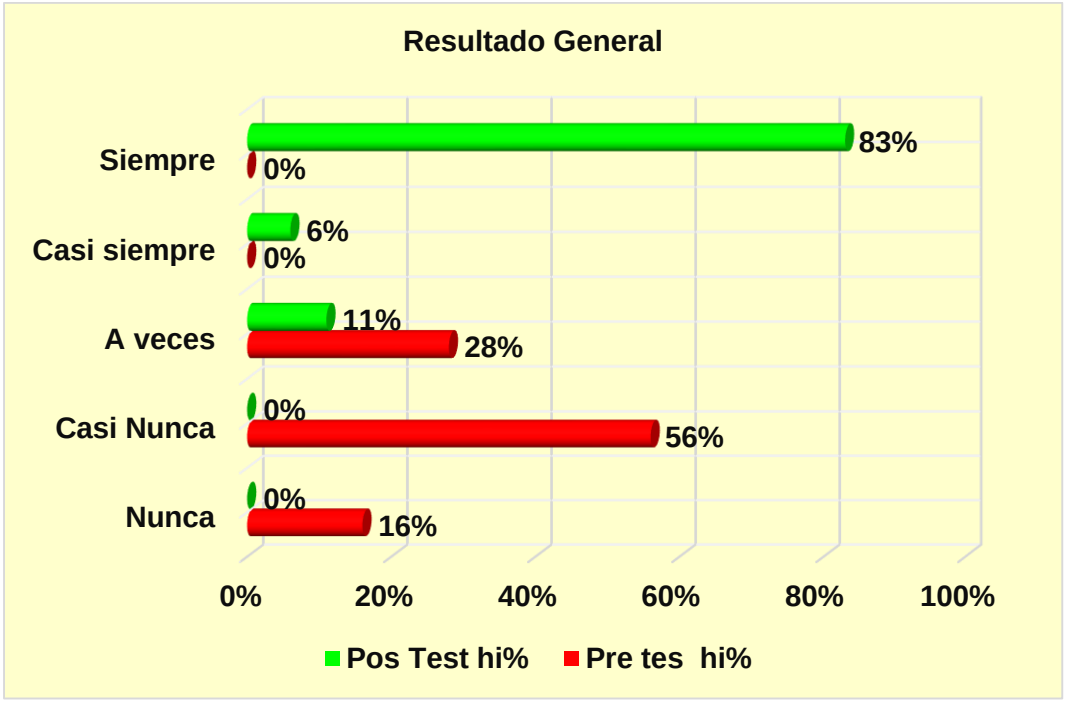


Figura 4. Resultado del Programa de comportamiento organizacional y satisfacción laboral.

Análisis:

En la tabla 3 y figura 4; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (3), (16%), Casi Nunca (10),(56%), A veces (5), (28), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían el compromiso organizacional para una satisfacción laboral mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (2), (11%) Casi siempre (1), (6%) Siempre (15), (83%). Es notable la comprensión que determina la significatividad por ello es recomendable promover el cumplimiento, mejora y productividad de los resultados esperados.

Tabla 4. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y la conducta individual.

		Pre -Test				Post -Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-30]	6	6	33%	33%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[31-60]	2	8	11%	44%	0	0	0%	0%
A veces	[61-90]	10	18	56%	100%	2	2	11%	11%
Casi siempre	[91-120]	0	18	0%	100%	12	14	67%	78%
Siempre	[120-150]	0	18	0%	100%	4	18	22%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2

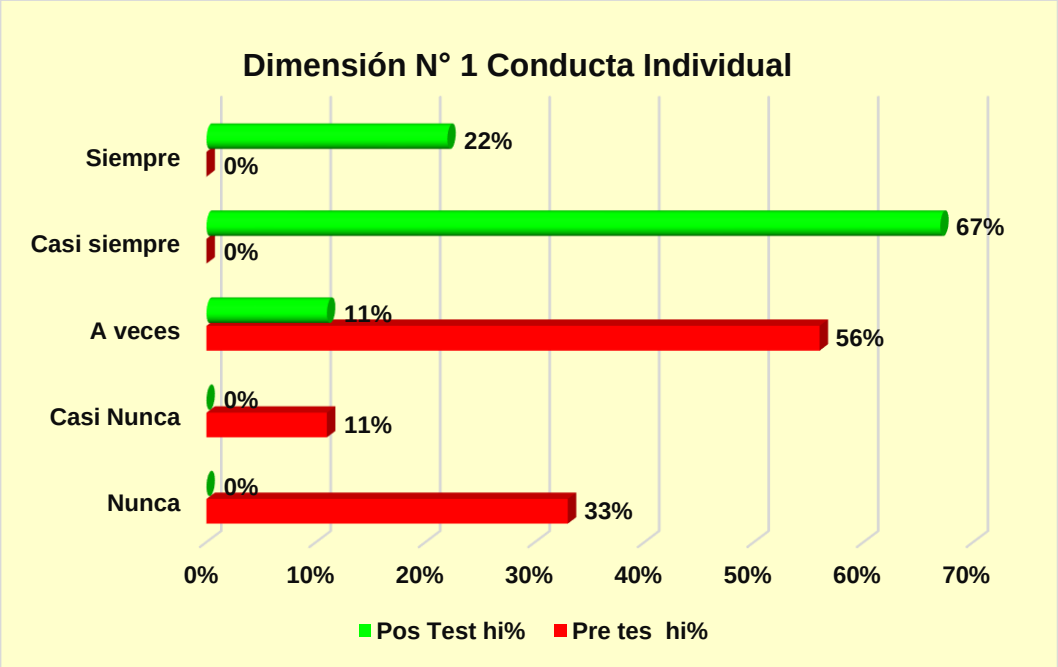


Figura 5. Resultado del programa del comportamiento organizacional y la conducta individual.

Análisis:

En la tabla 4 y figura 5; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional

de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (6), (33%), Casi Nunca (2),(11%), A veces (10), (56), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían que el compromiso organizacional influye en la conducta individual, mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (2), (11%), Casi siempre (12), (67%), Siempre (4), (22%). Es notable la comprensión que determina la significatividad por ello es recomendable que se debe promover el cumplimiento, del comportamiento organizacional porque permite la comprensión de la satisfacción laboral de la conducta individual.

Tabla 5. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y la conducta grupal.

		Pre - Test				Post - Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-30]	8	8	44%	44%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[31-60]	4	12	22%	67%	0	0	0%	0%
A veces	[61-90]	6	18	33%	100%	5	5	28%	28%
Casi siempre	[91-120]	0	18	0%	100%	5	10	28%	56%
Siempre	[120-150]	0	18	0%	100%	8	18	44%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2.

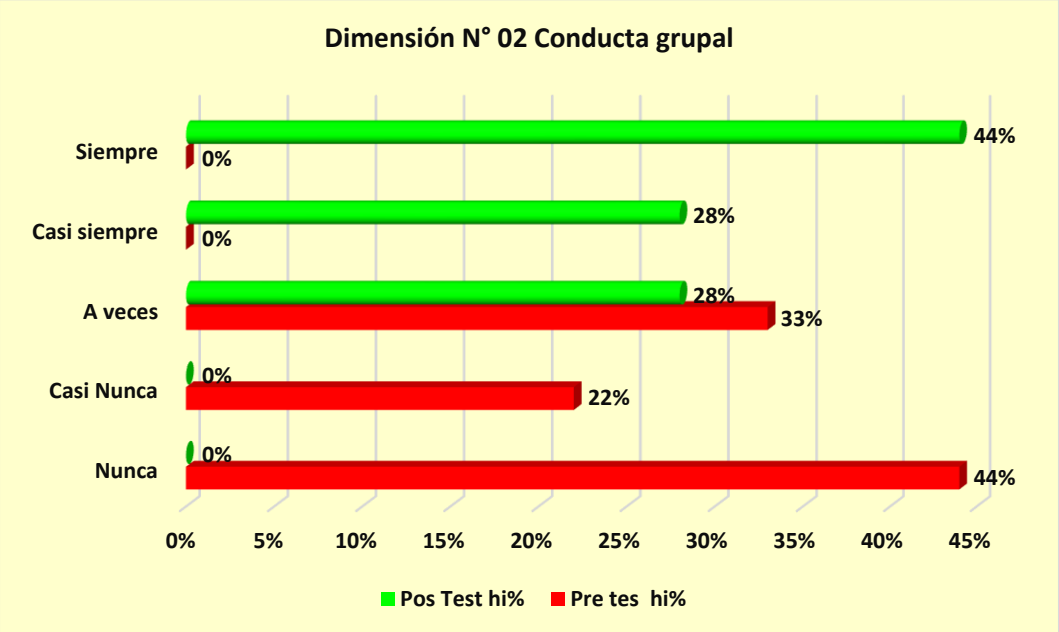


Figura 6. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y la conducta grupal.

Análisis:

En la tabla 5 y figura 6; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa,

en el pre test, antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (8), (44%), Casi Nunca (4),(22%), A veces (6), (33%), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían que la conducta grupal era importante en el compromiso organizacional para una satisfacción laboral mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (5), (28%) Casi siempre (5), (28%) Siempre (8), (44%). Fue muy provechoso porque se determina la significatividad en los resultados cuantitativos.

Tabla 6. Resultado de programa del comportamiento organizacional y la estructura organizacional.

		Pre - Test				Post - Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-30]	8	8	44%	44%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[31-60]	5	13	28%	72%	0	0	0%	0%
A veces	[61-90]	5	18	28%	100%	7	7	39%	39%
Casi siempre	[91-120]	0	18	0%	100%	2	9	11%	50%
Siempre	[120-150]	0	18	0%	100%	9	18	50%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2

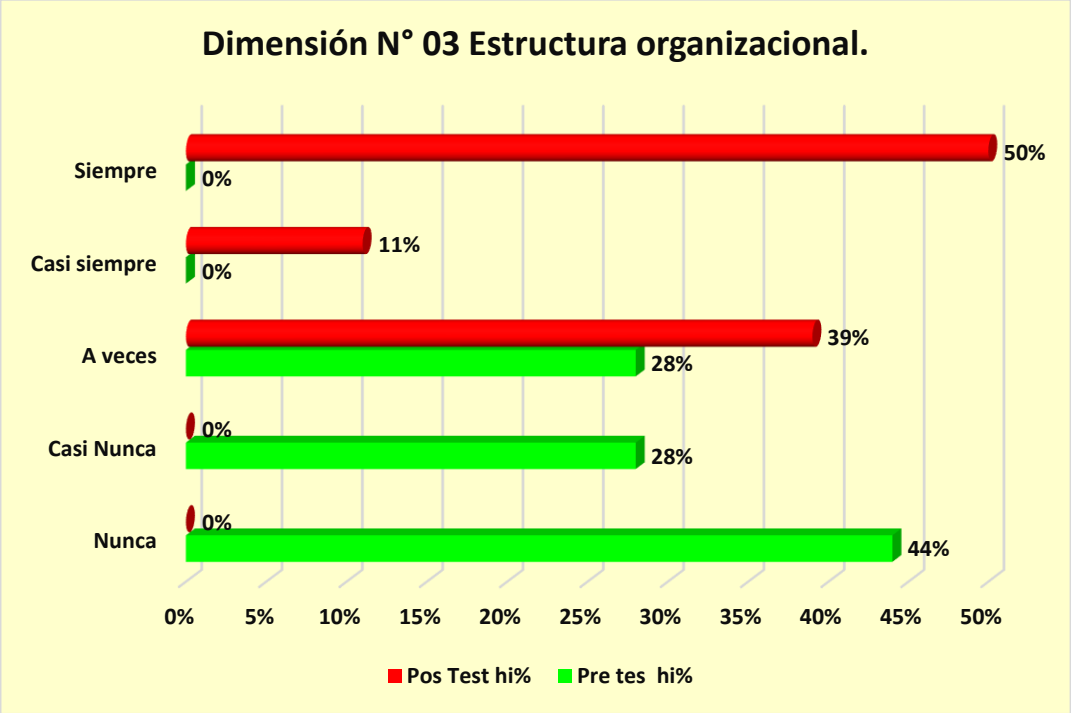


Figura 7. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y la estructura organizacional.

Análisis:

En la tabla 6 y figura 7; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional

de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test, antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (8), (44%), Casi Nunca (5),(28%), A veces (5), (28%), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían la estructura organizacional era importante en el compromiso organizacional para una satisfacción laboral mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (7), (39%) Casi siempre (2), (11%) Siempre (9), (50%). Estos resultados ameritan a seguir aplicando el programa en otros escenarios institucionales.

Tabla 7. Resultado del Programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral.

		Pre - Test				Post -Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-40]	11	11	16%	16%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[41-80]	5	16	56%	72%	0	0	0%	0%
A veces	[81-120]	2	18	28%	100%	2	2	11%	11%
Casi siempre	[120-160]	0	18	0%	100%	14	16	78%	89%
Siempre	[161-200]	0	18	0%	100%	2	18	11%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2.

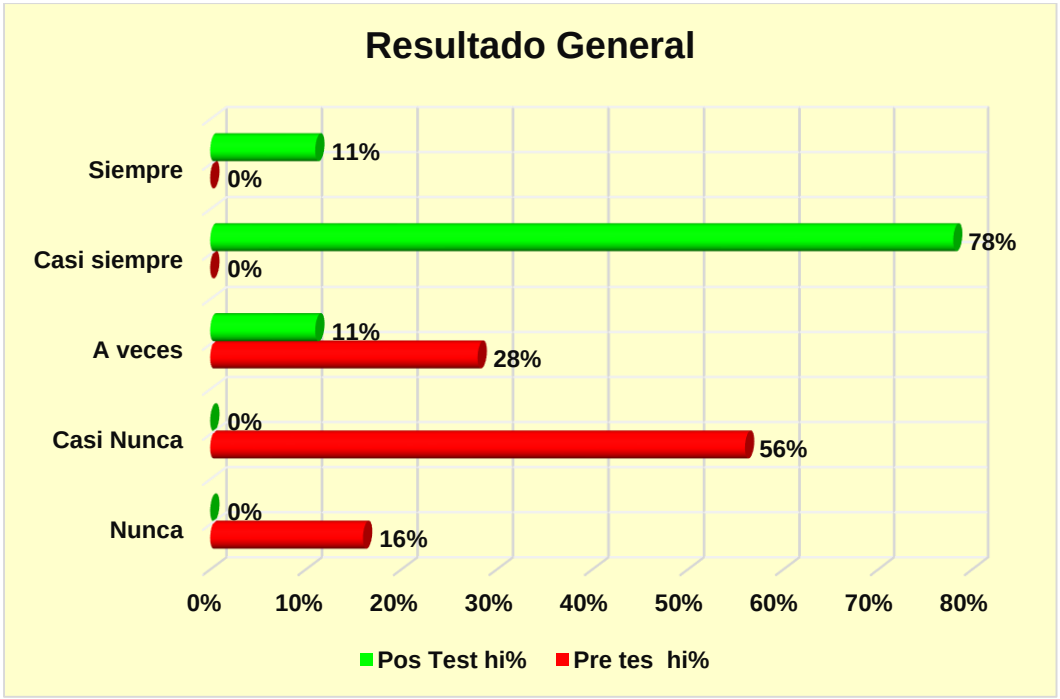


Figura 8. Resultado del Programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral.

Análisis:

En la tabla 7 y figura 8; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad

de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test, antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (11), (16%), Casi Nunca (5),(56%), A veces (2), (28%), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían lo importante que era el compromiso organizacional para una satisfacción laboral de calidad mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (2), (11%) Casi siempre (2), (78%) Siempre (2), (11%). Estos resultados demuestran que el programa es funcional y operativo para revertir el poco compromiso del compromiso organizacional en una empresa o entidad donde desempeñan sus funciones los sujetos o docentes.

Tabla 8. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia del trabajo entre sí.

		Pre - Test				Post - Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-40]	12	12	67%	67%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[41-80]	2	14	11%	78%	0	0	0%	0%
A veces	[81-120]	4	18	22%	100%	1	1	6%	6%
Casi siempre	[120-160]	0	18	0%	100%	2	3	11%	17%
Siempre	[161-200]	0	18	0%	100%	15	18	83%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2.

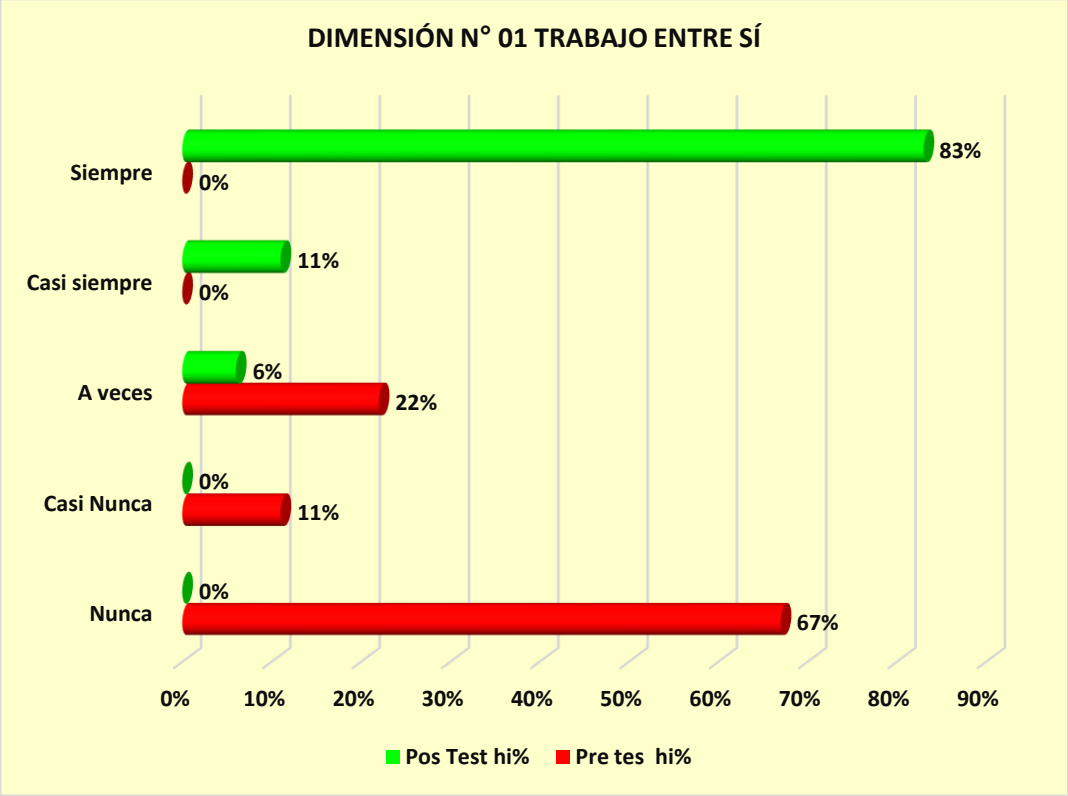


Figura 9. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia del trabajo entre sí.

Análisis:

En la tabla 8 y figura 9; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción

laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (12), (67%), Casi Nunca (2), (11%), A veces (4), (22), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían que el compromiso organizacional influye en el trabajo entre sí, mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (1), (6%) Casi siempre (2), (11%) Siempre (15), (83%). Es notable la comprensión que determina la significatividad del desempeño.

Tabla 9. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en sistemas de recompensas justas.

		Pre - Test				Post - Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-40]	2	2	11%	11%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[41-80]	12	14	67%	78%	0	0	0%	0%
A veces	[81-120]	4	18	22%	100%	1	1	5%	5%
Casi siempre	[120-160]	0	18	0%	100%	14	15	78%	83%
Siempre	[161-200]	0	18	0%	100%	3	18	17%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 01-02

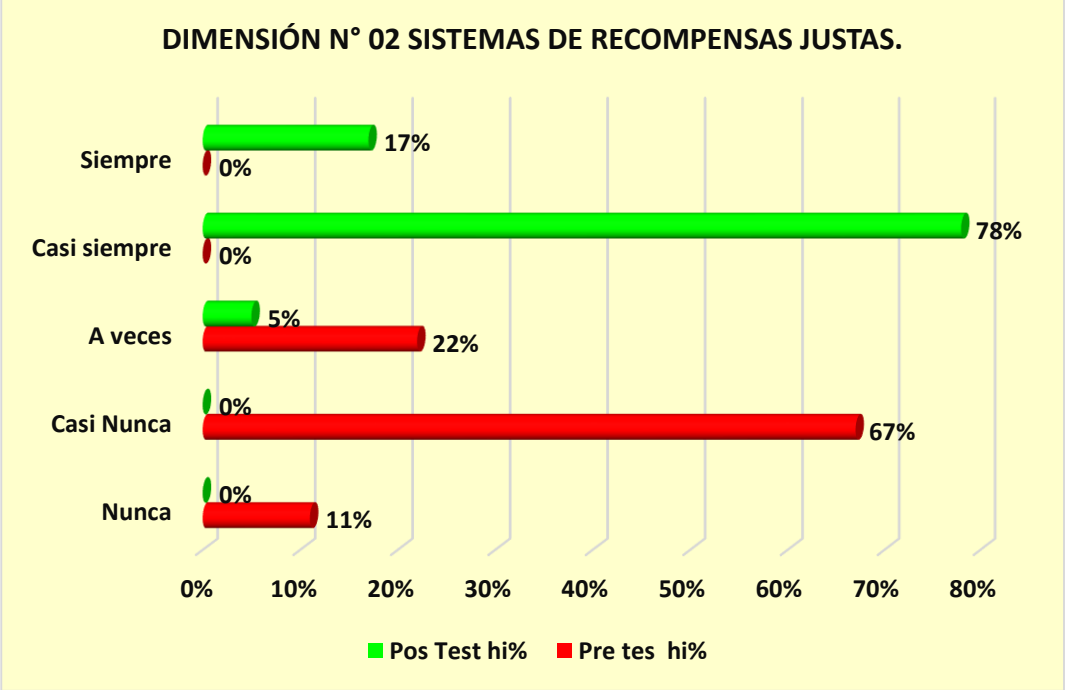


Figura 10. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en sistemas de recompensas justas.

Análisis:

En la tabla 9 y figura 10; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional

de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (12), (67%), Casi Nunca (2),(11%), A veces (4), (22), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían que el compromiso organizacional influye en sistemas de recompensas justas, mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (1), (5%) Casi siempre (14), (78%) Siempre (3), (17%). Es notable la comprensión que determina la significatividad del desempeño laboral depende de los compromisos organizacionales y buscar las recompensas justas.

Tabla 10. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en las condiciones favorables del trabajo.

		Pre - Test				Post - Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-40]	10	10	56%	56%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[41-80]	2	12	11%	67%	0	0	0%	0%
A veces	[81-120]	6	18	33%	100%	3	3	17%	17%
Casi siempre	[120-160]	0	18	0%	100%	8	11	44%	61%
Siempre	[161-200]	0	18	0%	100%	7	18	39%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2.

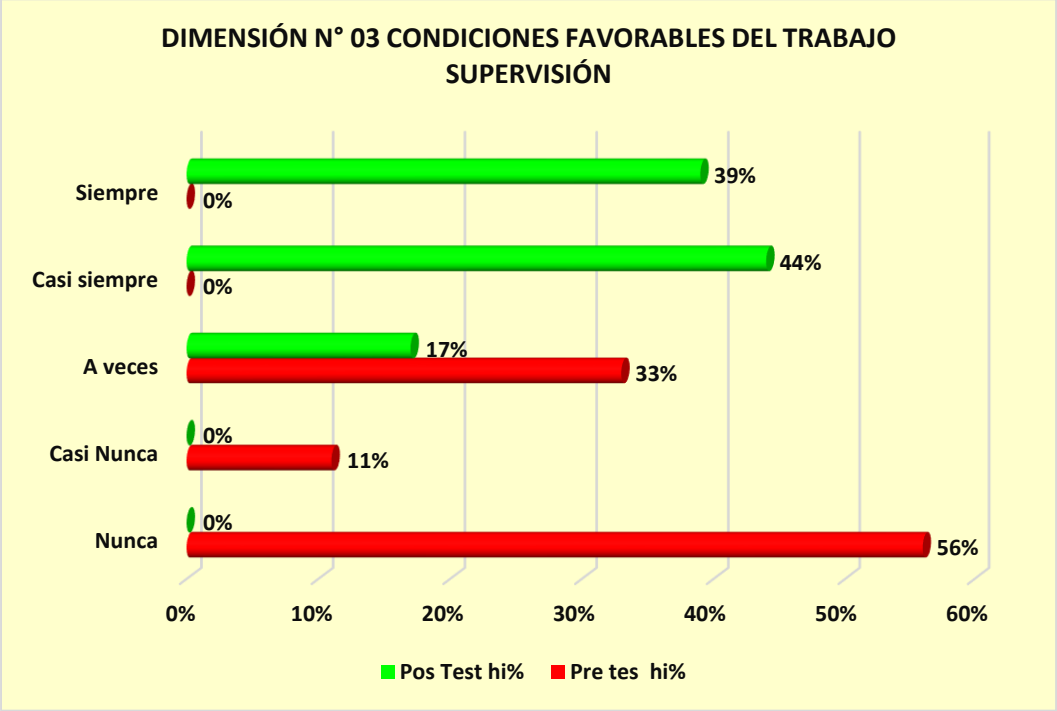


Figura 11. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en las condiciones favorables del trabajo Supervisión.

Análisis:

En la tabla 10 y figura 11; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad

de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados eran: Nunca (10), (56%), Casi Nunca (2),(11%), A veces (6), (33%), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían el compromiso organizacional influye en las condiciones favorables del trabajo supervisión, mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (3), (17%) Casi siempre (8), (44%) Siempre (7), (39%). Es notable la comprensión que determina la significatividad del desempeño laboral depende de los compromisos organizacionales y buscar las condiciones favorables del trabajo supervisión.

Tabla 11. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en la supervisión.

Dimensión: Supervisión

		Pre - Test				Post - Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-40]	7	7	39%	39%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[41-80]	4	11	22%	61%	0	0	0%	0%
A veces	[81-120]	7	18	39%	100%	0	0	0%	0%
Casi siempre	[120-160]	0	18	0%	100%	4	4	22%	22%
Siempre	[161-200]	0	18	0%	100%	14	18	78%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N°1 y 2.

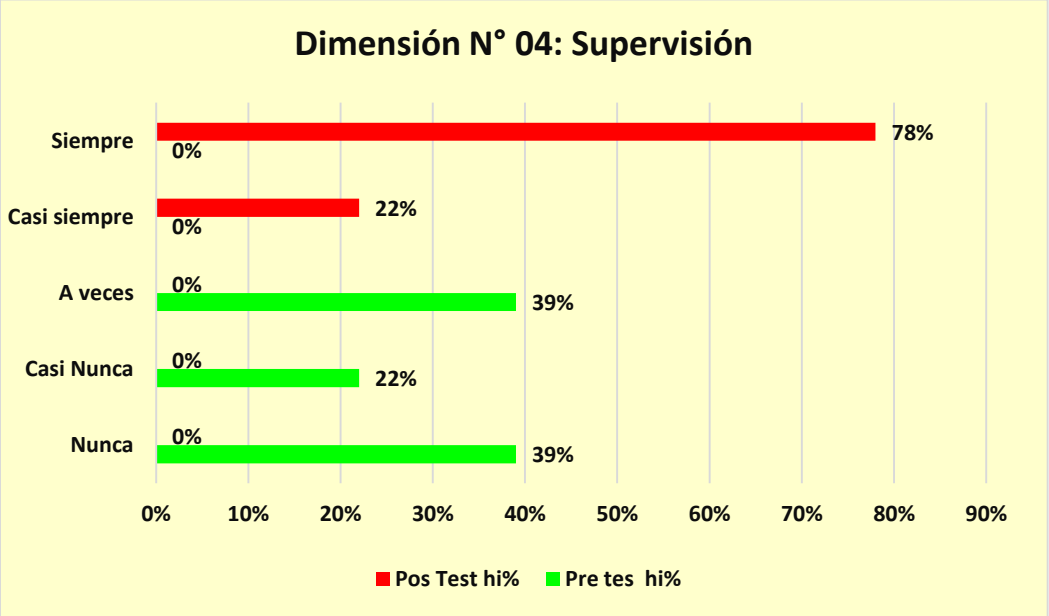


Figura 12. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en la supervisión.

Análisis:

En la tabla 11 y figura 12; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Ucayali-

Pucallpa, 2019; los datos demuestra una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados eran: Nunca (7), (39%), Casi Nunca (4),(22%), A veces (7), (39%), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían que el compromiso organizacional influye en la supervisión, mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (0), (0%) Casi siempre (4), (22%) Siempre (14), (78%). Es notable la comprensión que determina la significatividad del desempeño laboral depende de los compromisos organizacionales y buscar las condiciones de supervisión.

Tabla 12. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

		Pre - Test				Post - Test			
	Rango	fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Nunca	[01-40]	9	9	50%	50%	0	0	0%	0%
Casi Nunca	[41-80]	6	15	33%	83%	0	0	0%	0%
A veces	[81-120]	3	18	17%	100%	0	0	0%	0%
Casi siempre	[120-160]	0	18	0%	100%	10	10	56%	56%
Siempre	[161-200]	0	18	0%	100%	8	18	44%	100%
Total		18		100%		18		100%	

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2.

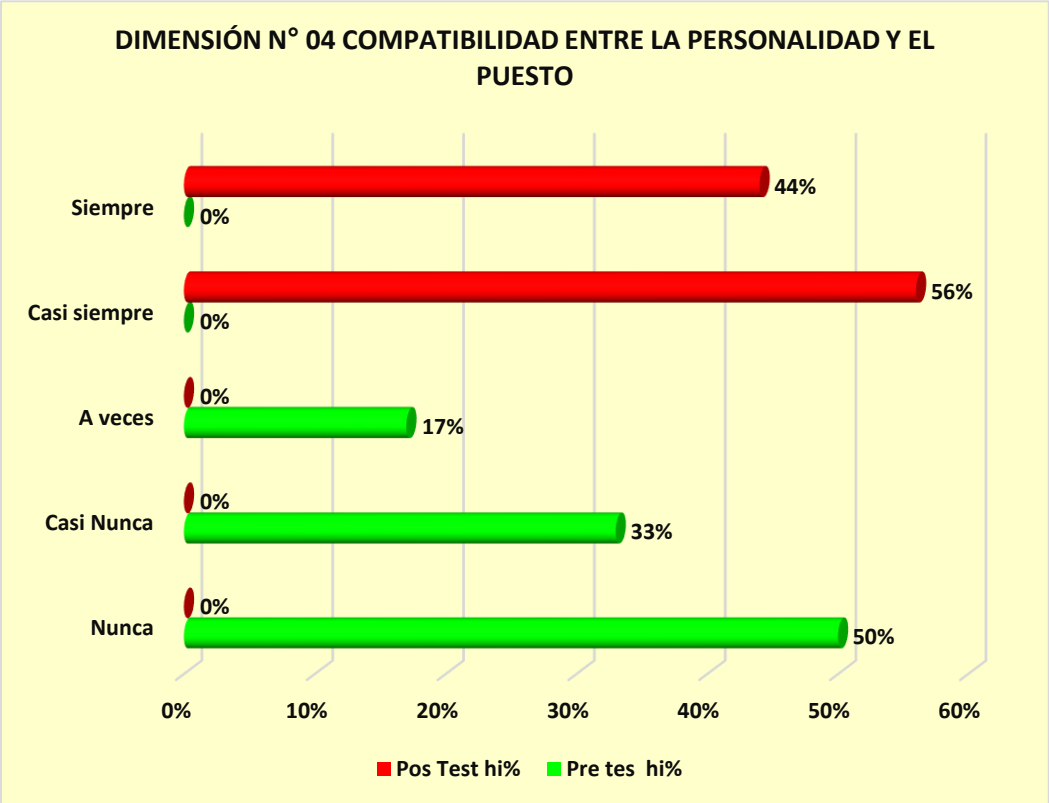


Figura 13. Resultado del Programa del comportamiento organizacional y su influencia en compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

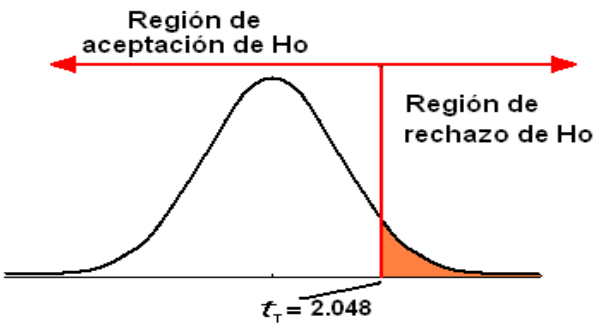
Análisis:

En la tabla 12 y figura 13; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción

laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados fueron: Nunca (9), (50%), Casi Nunca (6),(33%), A veces (3), (17%), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían el compromiso organizacional para una satisfacción laboral en compatibilidad entre la personalidad y el puesto mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (2), (11%) Casi siempre (1), (6%) Siempre (15), (83%). Es notable la comprensión que determina la significatividad por ello es recomendable que se debe promover el cumplimiento, mejora y productividad de los resultados esperados.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Nº	CUADRO DE SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	
1	**Planteamiento de hipótesis**	**H_0** = El programa del comportamiento organizacional No permite significativamente la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019.
		H_1 = El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali – Pucallpa, 2019.
2	**Nivel de Significancia**	Nivel de significancia α= 5 %= 0.05
3	**Prueba Estadística**	T de student o distribución de student (t) para una muestra.
4	**Valores Calculados**	*t* =9.633 $$t = \frac{\bar{x} - 0}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n-1}}}$$ **P-valor** = 0.000
5	**Grados de Libertad y *t* Student Teórico**	Para 28 grados de libertad, un α= 0.05 ***t*** = 2.048.(t de tabla, t teórico)
6	**Toma de Decisión**	Como el ***t*** calculado 9.633 es mayor que el ***t*** teórico o critico 2.048, y el **P-valor** es menor que 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.


Región de
aceptación de Ho
Región de
rechazo de Ho
$t_T = 2.048$

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CON EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con respecto al planteamiento del problema los resultados de manera deductiva fueron comprobados que el comportamiento organizacional en la administración de la alta dirección, existió una serie de conflictos que recae en el poco compromiso de los trabajadores o empleados públicos quienes se desempeñan como funcionarios o docentes de Universidades y otras escuelas superiores, algunas causas definieron mis aspiraciones a comprender mejor el planteamiento de mi problema, de antemano fue corroborado mis dudas hipotéticas dentro del ámbito, como problema se evidencia que aplicando el programa del comportamiento organizacional se evidencia que los trabajadores suelen ser y estar más satisfechos en su quehacer productivo.

Los postulados del planteamiento del problema demostraron que para la mejora continua del compromiso organizacional se debe aplicar un programa estratégico que integre y cubre las expectativas organizacionales como salariales y responsabilidades que coadyuve y ayude a una satisfacción laboral y mejorar los resultados de desempeño eficiente en los docentes del estudio propuesto. (Robbins, 2014, p.48)

5.2. CON LOS ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En su estudio de Broomfield, Thompson y Castillo (2016), concluyen y señalan que no existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión, y el análisis de las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor, si se está dispuesto a pensar en las personas como seres humanos se puede trabajar eficazmente con ellas.

Estos resultados cualitativos se evidencian y se contrasta con los resultados de mi investigación precisando que cuando se aplica un programa de comportamiento organizacional con evidencias operativas se mejora y es aplicable

para cambiar las actitudes de los empleados y docentes en especial en el estudio que fue propuesto, es por ello se contrasta con los resultados de estudio que son similares, pero aclarando que no es una sola solución dependiendo de los compromisos de los recursos humanos.

Así mismo Salazar, Mendoza y Jasso (2013), investigaron sobre Estructura organizacional y su relación con el desempeño donde los resultados estadísticos de este análisis evidencian que el tipo de diseño organizacional de las instituciones educativas de Hidalgo se caracteriza por ser predominantemente tradicional y conducen a un deficiente desempeño de los docentes. El 71% de las organizaciones con diseño innovador desarrollan plan estratégico, a diferencia de las empresas con diseño tradicional en las cuales únicamente el 40% lo realizan de manera parcial.

Precisamente para mejorar los bajos resultados como desempeño se coadyuva con la tesis de Salazar (2012) en promover la aplicación del programa de comportamiento organizacional para mejorar la satisfacción laboral como resultados, desempeños eficientes y con mayor compromiso organizacional.

Por otro lado, acertada investigación de Castillo (2012) titulada: Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero Luzardo de Zulia, concluye: Se identificó los elementos el comportamiento organizacional: actitudes, personalidad, gerencia participativa, inteligencia emocional, habilidades sociales, conciencia emocional. Donde era más cualitativo donde poco se relaciona con la investigación porque mi investigación responde a datos cuantitativos.

5.3. CON LAS BASES TEÓRICAS

Desde la filosofía de Robbins (2013) define el comportamiento organizacional como un “campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones” (p.10). A este concepto, Hellriegel y Slocum (2009) Agregan que la efectividad de los individuos, los grupos y las organizaciones se ven influenciados por los procesos y las prácticas internas. Desde el sentido de comportamiento organizacional es poco funcional, si bien es cierto implementado como un programa de fortalecimiento, motivación y desarrollo para lograr estándares de calidad en la satisfacción laboral como encontrar desempeños óptimos de los mismos, se precisa al demostrar que fue exitoso la aplicación del

programa del comportamiento organizacional para rediseñar y generar una nueva concepción más sistémico del comportamiento organizacional. Estos resultados se evidencian en la tabla 1 y figura 4; se presentan los resultados esperados de la aplicación del programa de comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019; los datos demuestran una diferencia muy significativa, en el pre test antes que se aplique el programa los resultados efueron: Nunca (3), (16%), Casi Nunca (10),(56%), A veces (5), (28), Casi siempre (0), (0%), Siempre (0), (0%). Estos datos evidencian que desconocían el compromiso organizacional para una satisfacción laboral mientras en el post test ya se nota la mejora después de aplicar el programa del compromiso organizacional arribando a los resultados; Nunca (0), (0%), Casi Nunca (0), (0%) A veces (2), (11%) Casi siempre (1), (6%) Siempre (15), (83%). Es notable la comprensión que determina la significatividad por ello es recomendable que se debe promover el cumplimiento, mejora y productividad de los resultados esperados.

5.4. CON LAS HIPÓTESIS

Se demuestra Como el ***t*** calculado 9.633 es mayor que el ***t*** teórico o critico 2.048, y el P-valor es menor que 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se corrobora que el objetivo formulado fue analizado de cómo el comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019, de tal manera que resultó óptimo después de su aplicación como programa.

CONCLUSIONES

Se logró demostrar que el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019, cuando se aplica como programa esto nos evidencia la tabla 1 y figura 5; demostrando en el pres test; 56% el resultado elevado mientras en el post test se afirma que el 83% existe mejora y significancia; por lo tanto permite de manera positiva su influencia y la manera de optimizar el comportamiento organizacional.

Se demuestra la determinación del programa para el comportamiento organizacional que permite la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019. Se evidencia el logro significativo diferenciando del pre test con el post test esto se demuestra en la tabla 1 y figura 6. El porcentaje muy elevado es que desconocen que es importante el compromiso organizacional (67%), aplicando el programa en el post test se revierte las cosas (83%), demostrando la corroboración por su importancia y naturaleza de implementación con programas de formación y fortalecimiento de compromisos organizacionales.

Al determinar el programa del comportamiento organizacional que permite la satisfacción de sistemas de recompensas justas, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019. Se corrobora en la tabla 2 y figura 7, donde el porcentaje es; 67% en el pre test respondiendo el nivel de desconocimiento más bajo, mientras en el post test después de la aplicación del programa demostraron que si es importante llegando al 78%.

Del mismo modo al determinar que el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción de las condiciones favorables del trabajo, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019. Se corrobora en la tabla y figura 8; llegando a un porcentaje de no comprensión 56% en el pre test, mientras en el post test, (44%) Siempre (7), (39%). Es notable la comprensión que determina la significatividad del desempeño laboral depende de los compromisos organizacionales y buscar las condiciones favorables del trabajo supervisión.

Así mismo finalmente se determinó que el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción entre compatibilidad entre la personalidad y el puesto, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019, esto se corrobora en la tabla y figura 10.

SUGERENCIAS

A los docentes de la Carrera Profesional de otras Facultades retomen el comportamiento organizacional como un programa de mejora continua para mayor compromiso y satisfacción de su desempeño laboral.

Implementar programas de mejoras continuas sobre el comportamiento organizacional en la gestión por competencias de los recursos humanos.

Fomentar la integración social desde el comportamiento organizacional buscando siempre la comprensión empatía en la gestión y las buenas relaciones sociales y humanas.

Aplicar estudios organizacionales para realizar el monitoreo y acompañamiento continuo a los trabajadores mediante programas de fortalecimiento.

Profundizar la investigación a nivel macro en todas las carreras profesionales porque es de interés de gestión por competencias.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Álvarez, K. y Corac, K. (2015). *Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la institución educativa privada* "Jesús es mi Rey" – Villa el Salvador- 2014. Universidad Autónoma del Perú.

Arellano, R. (2002). *Comportamiento del consumidor*. México: Mc Graw Hill.

Arkin, H. y Colton, R. (1995). *Métodos estadísticos*. México: Prentice Hall.

Bellido, C. (2011). *Desarrollo instrumentos para una gestión de excelencia en un centro educativo privado.* Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Bernal, J. (2000). *Liderar el cambio: El liderazgo transformacional*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.

Bertoni, A. (1997). *Evaluación: Nuevos significados para una práctica compleja*, Buenos Aires: Kapelusz.

Broomfield & Thompson y Castillo (2016). "*Análisis escrito de diagnóstico de comportamiento organizacional en la autoridad reguladora de los sectores públicos*". Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

Cañedo, R. (1996) Editorial. *Educación y calidad: dos eslabones en la cadena del servicio de excelencia*. ACIMED 4(1): Enero-abr

Cárdenas, D. y Ramírez, H. (2013). *Evaluación de los aprendizajes: concepto y finalidad en docentes y estudiantes de las instituciones educativas oficiales de básica secundaria y media vocacional del Municipio de Dolores – Tolima*, para el año 2013. Universidad de Tolima.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.

Castillo, M. (2012). C*omportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero Luzardo de Zulia*. Universidad Rafael Urdaneta de Venezuela.

Congreso de la República (2003). *Ley General de Educación 28044*. Lima: Diario El Peruano.

Cook, C. (2004). A *meta-analysis of response rates in webo*r Internet-Based Surveys. Educational and PsychologicalMeasurement, 60(6), 821–836

Costa, J. (2006). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujía

Davis y Newstrom (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.

Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Paris: Unesco.

Deming, E. (1991). *Fuera de la crisis*. Boston: Muralla.

Díaz, M. (2012). *Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior*. Universidad Autónoma de Querétaro de México.

Drucker, P. (1998). *La gerencia de empresas.* Buenos Aires: Sudamericana.

Elera, R. (2012). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Feigenbaum, A. (1991). *Control total de la Calidad*. España: CECSA.

García. (2016). *Foro Educativo y el Consejo Nacional de Educación*, a través del Ministerio de Educación.

Gibson, J. (2002). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile, Chile: Mc Graw-Hill Interamericana.

Guerrero, G. (2012). *Relación clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas estatales.* Universidad Peruana La Unión, Lima, Perú.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Quesada. (2014). *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas "Ramón Castilla" y "Túpac Amaru*" del distrito de Comas, de la unidad de gestión educativa local Nº 04, provincia y departamento de Lima, año 2012" en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Salazar, A. (2012). *Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral*. Universidad San juan Bautista de Chincha.

Salazar, B. Mendoza, J. y Jasso, S. (2013). *Estructura organizacional y su relación con el desempeño: un análisis de las instituciones educativas*. Universidad Autónoma de Hidalgo, México.

Schiffman, L. y Lazar, L. (2004). *Conducta de consumo*. New Jersey: Prentice Hall.

Seibold, J. (2000). *Equidad en la educación. La calidad integral en educación*. Revista Iberoamericana de Educación. Número 23 Mayo-Agosto.

SINEACE (2007). *Decreto Supremo 018-2007*-ED. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Lima: MINEDU.

Solomón, M. (2008). *Comportamiento del consumidor.* México: Pearson Educación.

Summers, G. (1992). *Medición de actitudes*. México: Trillas.

Taguchi, G. (2001). *Introduction to Quality Engineering*. USA: APO.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. ENCUESTA DEL PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Estimado profesor(a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración:

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:
Para cada una de las situaciones planteadas se presenta una escala con valores del 1 al 5, donde:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Cada uno de los valores indica Programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

Marque su respuesta.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	CONDUCTA INDIVIDUAL					
1.	Se valora a sí mismo por ser como es					
2.	Reconoce importante su rol en la institución laboral					
3.	Está en continua búsqueda del perfeccionamiento					
4.	Tiene una actitud democrática en el desarrollo					
5.	Demuestras compañerismo cuando realizas alguna actividad					
6.	Expresas tus emociones de manera libre y espontánea					
7.	Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea					
8.	Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración					
	CONDUCTA GRUPAL					
9.	Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones					
10.	Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución donde labora					
11.	Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás					
12.	Se comunica de manera directa y cordial con las personas					
13.	Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea					

14.	Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución laboral					
15.	Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones					
16.	Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo					
17.	Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional					
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
18.	Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral					
19.	Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor docente					
20.	Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena					
21.	Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones					
22.	Distribuye los recursos de manera equitativa					
23.	Fomenta la generación de recursos económicos y financieros para le institución laboral					
24.	Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos					
25.	Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional					
26.	Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional					

Gracias.

B. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para cada una de las situaciones planteadas se presenta una escala con valores del 1 al 5, donde:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Cada uno de los valores indica la satisfacción laboral a través de un programa del comportamiento organizacional.

Marque su respuesta.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	TRABAJO ENTRE SÍ					
1.	Usted, se siente comprometido con su trabajo que desempeña dentro de la Universidad.					
2.	Demuestra compromiso al asumir responsabilidades dentro de su ámbito laboral.					
3.	Maneja sus emociones en las actividades que desempeña continuamente.					
4.	Se siente capaz de mejorar en sus actividades laborales.					
5.	Se compromete en comisiones que llevan al desarrollo de la visión de su carrera profesional.					
6.	Eres proactivo al realizar tus labores académicas y te sientes satisfecho con lo que haces.					
7.	Al realizar tus acciones de trabajo colaborativo eres emprendedor en todas las que asumes.					
8.	Eres responsable en las acciones que emprendes tu desempeño por resultados.					
	SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS					
9.	Estás satisfecho con el monto que te asigna la entidad donde laboras.					
10.	Recibes estímulos de acreditación sobre tu desempeño.					
11.	Te brindan becas como estímulo en tu facultad donde laboras.					
12.	Consideras que la entidad es justo con tu desempeño laboral.					
13.	Consideras que debes recibir tus bonificaciones sobre tus desempeños.					
14.	Crees tener el derecho de tener bonos de motivación y estímulo.					
15.	Consideras como una oportunidad a una capacitación que la facultad promueve.					
16.	Crees que los estímulos son importantes para seguir adelante.					
	CONDICIONES FAVORABLES DEL TRABAJO SUPERVISIÓN					
17.	Cuentas con los recursos y medios necesarios en tu desempeño de docente.					
18.	Te brindan todo los recursos necesarios para el buen desempeño de tu actividad profesional.					
19.	El espacio donde laboras hay las comodidades vitales.					

20.	El escenario donde laboras es viable para tu desempeño.					
21.	Las emociones del ámbito social es placentera.					
22.	Cuando trabajas demuestras empatía entre ellos.					
23.	Consideras que existe buenas relaciones entre colegas.					
24.	Consideras que existe humanidad y sinceridad entre colegas.					
25.	Cuentas con la capacidad de asertividad.					
26.	Consideras el trabajo colaborativa pertinente en un trabajo.					
27.	El monitoreo permanente en tu desempeño es factible para tu mejora.					
28.	El acompañamiento a tu desempeño es factible y pertinente.					
29.	Tu participación colaborativa te lleva a repotenciar tus debilidades.					
30.	Eres emprendedor y te sientes satisfecho con lo que haces.					
31.	Demuestras mucho compromiso cuando emprendes una actividad laboral.					
32.	Te sientes comprometida al interactuar con los otros.					
	COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO					
33.	Te sientes satisfecho con los demás en tu ámbito laboral.					
34.	Eres asertivo con los otros cuando emprendes una actividad en equipo.					
35.	Demuestras mucha simpatía al interactuar con los demás.					
36.	Promueves buenas relaciones con los demás en tu ámbito laboral.					
37.	Tu participación colaborativa te lleva a repotenciar tus debilidades.					
38.	Eres emprendedor y te sientes satisfecho con lo que haces.					
39.	Demuestras mucho compromiso cuando emprendes una actividad laboral.					
40.	Te sientes comprometido al interactuar con los otros.					

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Programa del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali - Pucallpa, 2019"

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**	**Variable Independiente**		
¿De qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019?.	Analizar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.	El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.	Programa de Comportamiento Organizacional	Conducta individual Conducta grupal Estructura organizacional	Personalidad Valores y actitudes Habilidades Liderazgo Comunicación Toma de decisiones Ambiente físico Recursos Características organizacionales
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Secundarias**	**Variable Dependiente**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**
¿De qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas,	Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas,	El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción del trabajo entre sí, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas,	Satisfacción laboral	Trabajo entre sí Sistemas de recompensas justas Condiciones favorables del trabajo Supervisión	Satisfacción Compromiso Salarios Estímulos Equipos técnicos Clima armónico Monitoreo Asesoramiento

Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019? ¿De qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción de sistemas de recompensas justas, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019? ¿De qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción de las condiciones favorables del trabajo, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019?	Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019. Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción de sistemas de recompensas justas, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Ucayali-Pucallpa, 2019. Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción de las condiciones favorables del trabajo, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.	Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019. El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción de sistemas de recompensas justas, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019. El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción de las condiciones favorables del trabajo, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.		Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	Relaciones humanas Empatía Autorregulación emocional

¿De qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción con la supervisión, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019? ¿De qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción entre compatibilidad entre la personalidad y el puesto, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019?	Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción con la supervisión, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019. Determinar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción entre compatibilidad entre la personalidad y el puesto, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.	El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción con la supervisión, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019. El programa del comportamiento organizacional permite significativamente la satisfacción entre compatibilidad entre la personalidad y el puesto, en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.			

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION
1. Tipo de investigación Experimental **2. Nivel de investigación** Pre experimento	**Población** Población estuvo constituida, por los mismos que se tomó como población de estudio estas determinaciones son no probabilístico con criterio de inclusión e intencional para no tener limitaciones futuras. **Muestra** Estuvo determinada por el método no probabilístico. 18 docentes.	**Tipo de diseño** **Pre experimentales** Con un solo grupo de experimento. **Técnicas estadísticas** Descripción de resultados mediante: • Estadística descriptiva • Medidas de tendencia central (media, moda, mediana) • Medidas de dispersión (varianza, desviación estándar) • Pruebas paramétricas (t student).	**Técnicas bibliográficas** Fichaje Análisis de contenido. **Técnicas de campo** Encuesta Entrevista Observación	**Instrumentos:** Fichas de registro o localización (Bibliográficas y hemerográficas) Fichas de investigación o contenido Ficha resumen Ficha textual Ficha de comentario **Instrumentos:** Cuestionario.

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
Primera Variable (X) Programa del Comportamiento Organizacional	Conducta individual	Personalidad Valores y actitudes Habilidades	Escala de ponderación Lickert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
	Conducta grupal	Liderazgo Comunicación Toma de decisiones	
	Estructura Organizacional	Ambiente físico Recursos Características organizacionales	
Segunda Variable (Y) Satisfacción Laboral	Trabajo entre sí	Satisfacción Compromiso	Escala de ponderación Lickert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
	Sistemas de recompensas justas	Salarios Estímulos	
	Condiciones favorables del trabajo	Equipos técnicos Clima armónico	
	Supervisión	Monitoreo Asesoramiento	
	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	Relaciones humanas Empatía Autorregulación emocional	

ANEXO 4
PLAN DE TRABAJO
"PROGRAMA DE C.O.S.D."

Plan de trabajo de las sesiones sobre la aplicación del Programa de Comportamiento Organizacional en la Satisfacción Laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Universidad Nacional de Ucayali
2. Carrera Profesional : Contabilidad
3. Lugar : Manantay
4. Horas Semanales : 03 horas
8. Responsables : Mg. Rolando Carlos Canteño Gavino

II. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se enmarca en el comportamiento organizacional, como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia de las empresas, constituye hoy en día una abstracción de suma importancia. La clave de un exitoso proceso acertado en el desarrollo de las organizaciones, está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de empresas. El resultado de una adecuada gestión organizacional obedecerá en gran medida a cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización para lograr un mejor uso del capital humano, lo que tributará a generar ventajas competitivas que contribuyan al aumento de los beneficios de la empresa. De acuerdo con esta variable, Las organizaciones deben ser capaces de tener actividades planeadas que permitan la identificación del conocimiento clave, la generación de conocimiento nuevo y la transferencia de ese conocimiento entre sus empleados, haciendo de la gestión del conocimiento una parte integral de la cultura organizacional (Ynzunza-Cortes et al., 2013). Las organizaciones en general tienen hoy en día la necesidad de crear nuevas herramientas de gestión que les permitan lidiar con las nuevas realidades a las que se enfrentan las personas diariamente, así como abordar las formas de crear

valor. Crear lazos más estrechos con el cliente, analizar las informaciones corporativas y atribuirles nuevos usos, crear procesos para que cualquier trabajador pueda acceder y utilizar esa información para conquistar nuevos mercados, y también desarrollar y distribuir productos y servicios para estos nuevos mercados de manera más rápida y eficiente que los competidores, son las capacidades del conocimiento generado en un ambiente que propicia el aprendizaje organizacional. (Garzón, Castrillón & Fischer, 2010)

El programa para mejorar la satisfacción laboral no solo servirá para comprender el aprendizaje organizacional como una respuesta a los cambios del entorno, y también como el resultado de una repetición y mejora de acciones, para mejorar los procesos. La colaboración permite el establecimiento de un sistema eficaz para la difusión del conocimiento. (Martínez, 2007)

Por otro lado, es necesario comprender el fenómeno de la gestión del conocimiento, para lo cual se debe entender las implicaciones entre la dirección estratégica, el diseño de la organización y las políticas de recursos humanos, ya que cada uno de estos aspectos tienen elementos propios y sus repercusiones en los demás; así, un cambio en uno de los aspectos requiere un ajuste en los demás (Bárcena & Del Campo, 2003). En la presente investigación deseamos centrarnos la aplicación del programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019, esto tiene que repercutir en la satisfacción laboral de los docentes.

El presente estudio es experimental con una variante cuasi experimental sobre la aplicación programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa 2019, que nos permitirá planificar, organizar y ejecutar las actividades para favorecer el desarrollo de los indicadores formulados.

III. MARCO REFERENCIAL

Debido a la globalización, a la propagación progresiva de las tecnologías de la información y la comunicación, y a los cambios en la demanda mundial, en los últimos años, las organizaciones han venido introduciendo un acelerado proceso de transformación (Valdés, 2013). El aprendizaje organizacional adquiere una gran relevancia debido a que el conocimiento es la capacidad necesaria para crear un relacionamiento estrecho con los clientes, así como también es la

capacidad necesaria para analizar las informaciones corporativas y dar nuevos usos a esas informaciones. De la misma manera, el conocimiento es la capacidad necesaria para crear procesos que permitan a los trabajadores acceder a la información y utilizar esa información para conquistar nuevos mercados; y, además, el conocimiento es la capacidad necesaria para desarrollar y distribuir nuevos productos y servicios de una manera más rápida y eficiente que los competidores. (Garzón,Castrillón & Fischer, 2010)

Comportamiento Organizacional

Es importante definir el origen de las primeras ideas y contribuciones en el campo de estudio del Comportamiento Organizacional:

Si nos remontamos a las filosofías clásicas, no se encuentran escritos ni afirmaciones que hagan implicancias directas a las organizaciones, aunque existieron referencias generales o puntos de vista sobre la política y la virtud; no fue hasta el griego Platón que se encontraron menciones específicas.

Platón escribió sobre la esencia del liderazgo, haciendo énfasis en la importante que es la especialización, discutiendo “una forma primordial de las estructuras de incentivos en especular cómo conseguir que la gente encarne la meta de la ciudad, justo en La República”. (Caballero, s.f.)

Posteriormente, hacia el siglo XVI, ya aparecen las primeras bases, con los trabajos del filósofo italiano Niccolo Machiavelli. En ellos podemos encontrar referencias hacia el poder de la organización y la política.

Si bien un gran número de personas ya mostraban aportes indirectamente, si hablamos específicamente de los siglos XVIII o XIX, tendríamos que nombrar a tres personajes importantes: Adam Smith, Charles Babbage y Robert Owen, quienes ejercieron más influencia y se enfocaron en la dirección y límites del comportamiento organizacional. (Ascencio, 2011)

Por otra parte, Adam Smith (un distinguido economista de la doctrina clásica) publica su mejor obra: “La riqueza de las naciones”. En palabras de Ascencio (2011), esta publicación presenta una “brillante defensa de las ventajas económicas en la sociedad y las organizaciones de la división del trabajo”. (p.12)

Según este autor, Smith (2011) logró deducir que la división del trabajo no solo incrementa la productividad, sino también aumenta la capacidad y la práctica de cada trabajador, “al ahorrarse el tiempo que se pierde en cambiar de tareas y

al fomentar la invención de equipo y maquinaria que no requirieran mano de obra". (p.12)

Charles Babbage en su libro "La economía de la maquinaria y la manufactura" [transcripción del autor], publicado en (1832); (citado en Ascencio, 2011) agrega que adicionalmente a lo que se consigue con la división del trabajo según Adam Smith, también se pueden agregar, textualmente, las siguientes ventajas:

a. Reduce el tiempo necesario para aprender un trabajo;

b. Reduce el desperdicio de material en la etapa de aprendizaje;

c. Permite alcanzar una gran destreza;

d. Favorece una correspondencia más cuidadosa entre las destrezas y capacidades de las personas y tareas específicas. (p.12)

Mientras tanto Robert Owen, quien fundó su primera fábrica en 1789; con tan solo a los 18 años, fue un empresario galés, que se preocupó por los trabajadores, mostrando aportes al Comportamiento Organizacional al reclamar junto con los primeros industriales contra el sistema de trabajo de fábricas en auge, afirmando que estas humillaban a los trabajadores. (Ascencio, 2011)

Ascencio (2011) indica que Owen fue un idealista de su época, un reformador que luchó contra la utopía de reducir los sufrimientos de la clase obrera; y que "se adelantó a sus tiempos en más de un siglo cuando abogaba, en 1825, por horas de trabajo reglamentadas, leyes sobre el trabajo infantil, educación pública, comidas en el trabajo pagadas por la compañía y participación de la empresa en los proyectos de la comunidad". (p.13)

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas. (León y Sepúlveda, 1978)

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción». (Atalaya, 1995)

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud *(ibid.).*

Lo interesante es que, para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su

método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos. (Stoner y Freeman, 1994)

Fases de un programa

Según Álvarez y Hernández (1998) citado por Bausela, (2004) resume un programa en las siguientes fases**:**

Análisis del contexto

Antes de iniciar con el diseño del programa se debe esbozar el plan del programa que tenga en cuenta el análisis del contexto para ello se debe buscar la mejor manera de conseguir información acerca del comportamiento organizacional donde se va aplicar el programa, sobre la carrera profesional en la facultad de estudio y su entorno. Además, se debe contemplar el contexto ambiental, la estructura y organización, la forma como va ser aplicado y el tiempo de duración, y la actitud de los actores involucrados en el trabajo académico. A través de este análisis se definirán las necesidades que hay para darles prioridad definiendo si necesitan de una intervención. La información recabada permitirá determinar los objetivos del programa, metas y los casos específicos en que se trabajará y los beneficiarios.

Diseño del programa

Luego de determinar las necesidades se elabora el plan de acción se puede precisar en los siguientes momentos.

Fundamentación del programa. - Esta fundamentación hace alusión a los presupuestos que sustentará al equipo que desarrollará el programa, es decir, se contempla las metas y objetivos que se plantea teniendo como sustento el marco teórico.

Formulación de los objetivos

Estos objetivos deben ser propuestos de manera clara, operativa y concisa, para posibilitar el diseño de estrategias de acción y poder plantear los criterios que servirán en la ejecución y en la evaluación.

Contenidos que se deben desarrollar

- Se establecen las habilidades, actitudes y conocimientos que tienen que mejorar los docentes de la intervención.
- Selección de actividades para desarrollar.
- Se determina las actividades según los materiales, recursos y el tiempo que disponga para el programa. Recursos para el desarrollo de las actividades.
- Aquí se deben diferenciar los recursos materiales (¿con qué?) y los recursos humanos (¿con quién?).

La temporalización de la realización de las actividades

- Se debe hacer un cronograma con la realización de las actividades lo más ajustado posible al contexto en que se desarrolla el programa, considerando la disposición de los responsables del programa y de los recursos.

Destinatarios

- Se precisará a quién va dirigido el programa. Según el tipo de destinatario se habrán de determinar las actividades, los contenidos y. en especial, las estrategias adecuadas para el buen rendimiento del programa.

Criterios de evaluación de cada objetivo

- Desde un inicio se determinarán los indicadores de ejecución de cada objetivo, que se adecuen a las actividades del programa y, a su vez, a los diversos niveles de ejecución de cada indicador. Costos.
- En la planificación del programa se debe elaborar el presupuesto económico que permita la realización del programa, a la puesta en marcha del programa y la forma de financiamiento.

Ejecución del programa

En esta fase se pone en marcha el programa diseñado. Durante la realización del programa se debe ir evaluando los resultados del mismo para de ser necesario hacer los ajustes que permitan lograr los objetivos planteados por el programa.

Evaluación del programa

El poder revalorizar y validar la intervención educativa hace necesario probar su eficiencia. Esto será posible si se plantea a la evaluación como parte

esencial del proceso de implementación del programa de intervención. Junto a las necesidades de revalorizar y mejorar dicha intervención, aparece la exigencia de rendir cuentas a las instituciones que deben decidir la continuidad del apoyo financiero, político o legislativo, ofrecidos a estos programas.

Por todo lo expuesto, la evaluación se instituye como uno de los elementos básicos del programa de intervención, esta evaluación se inicia desde el planteamiento de los objetivos del mismo y se va ejecutando a lo largo de todo el proceso ya que tiene un carácter dinámico y continuo que involucra cada una de las fases; análisis del contexto, el diseño, la ejecución y los resultados. El propósito de la evaluación se orienta teniendo en cuenta las estrategias pertinentes para lograr los objetivos planteados por el mismo. Este programa educativo hace referencia a un método particular de interacción, al diseño instructivo para la producción de textos. (Sáez, 2002)

Secuencia didáctica de las sesiones

Inicio: En este primer momento el docente plantea los propósitos de la sesión, propone el reto o conflicto cognitivo, despierta el interés de los docentes, recoge los saberes previos de los docentes que tiene acerca del tema a trabajar en la sesión, además da a conocer el propósito de la sesión que se desea poder lograr al finalizar el proceso.

Desarrollo: Aplicar el programa implementado con el Robbins y Judge (2013), mencionan que las organizaciones difieren entre sí en la calidad de los sistemas que desarrollan y mantienen, y en los resultados que alcanzan. La diversidad de resultados es producto sobre todo de modelos de comportamiento organizacional diferentes. Estos modelos constituyen el sistema de certeza que domina la manera de pensar de los directivos de una empresa y que, por lo tanto, afecta a sus acciones. Por consiguiente, es de suma importancia que los administradores adviertan la naturaleza, significación y efectividad de sus modelos, así como de los adoptados por quienes lo rodean.

Robbins y Judge (2013), propone cuatro modelos de comportamiento organizacional:

Modelo autocrático.Para Robbins y Judge (2013), el modelo autocrático tiene sus raíces en la historia y ciertamente fue el modelo prevaleciente en la revolución industrial. El modelo autocrático “depende del poder, ya que el que ocupa el mando debe poseer poder suficiente para ordenar” (p. 23). En condiciones autocráticas, la orientación de los empleados se dirige a su vez a la

obediencia al jefe, no al respeto por él. Esto da como resultado psicológico en ellos la dependencia de su jefe. El jefe paga mínimos salarios, porque también el desempeño de los empleados es mínimo.

El modelo autocrático constituye un medio muy útil para el efectivo cumplimiento del trabajo. Este fue un método aceptable para la determinación del comportamiento de los administradores cuando se carecía de otras opciones y sigue siendo útil en ciertas condiciones. Modelo de custodia. Robbinsy Judge (2013), señala que el enfoque de custodia “da como resultado la dependencia de los empleados respecto de la organización” (p. 25). Para decirlo con aún mayor precisión, a una menor dependencia personal del jefe se añade una dependencia organizacional. Los empleados que laboran en entornos de custodia adquieren una preocupación psicológica por sus retribuciones y prestaciones económicas. Como resultado del trato que reciben, tienden a mostrarse satisfechos y a mantenerse leales a sus empresas.

Modelo de apoyo. El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tuvo sus orígenes en el principio de las relaciones de apoyo formulado de esta manera por Likert (1989) citado por Robbins y Judge (2013, p. 31), que señala que el liderazgo y otros procesos de las organizaciones debe garantizar la máxima probabilidad de que, en funciones de sus antecedentes, valores y expectativas, cada uno de sus miembros conciba como sustentadora y alentadora de su valor e importancia personales la experiencia que recibe de todas y cada una de sus interacciones y relaciones con la organización.

El modelo de apoyo depende del liderazgo en lugar del poder y el dinero. El liderazgo le da dirección a la empresa ofrece un ambiente de ayuda a los empleados a crecer y a cumplir a favor a la organización aquello de lo que son capaces. El modelo de apoyo es eficaz tanto para empleados como administradores, y goza ya de aceptación generalizada, al menos en términos estrictamente filosóficos, entre numerosos administrativos y estudiantes. El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tiende a ser especialmente eficaz en naciones ricas, porque responde al impulso de los empleados hacia una amplia variedad de necesidades emergentes.

Modelo colegial. Para Robbins y Judge (2013), el modelo colegial es una útil prolongación del modelo de apoyo. El término colegial alude a un grupo de personas con un propósito en común. Este modelo se aplicó inicialmente con cierta amplitud en laboratorios de investigación y entorno de trabajos similares. El modelo colegial depende de la generación por parte de la dirección de una sensación de compañerismo con los empleados. La respuesta de los empleados

a esta situación es la responsabilidad. Los resultados psicológicos del modelo colegial en los empleados es autodisciplina. Robbins y Judge (2013), señalan que en un entorno de este tipo de modelo es común que los empleados obtengan cierto grado de satisfacción, la sensación de realizar contribuciones valiosas y una profunda sensación de autorrealización. Esta conduce de cualquier modo a un entusiasmo moderado por el desempeño.

Cierre: En este momento el investigador refuerza aquellos aprendizajes que se consideran claves, también se incentiva a los docentes recalcando los aspectos positivos de su trabajo. Finalmente se hace la metacognición.

IV. OBJETIVO

Aplicar sesiones "programa de comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali–Pucallpa, 2019.

V. CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES

Nº	Fecha	Actividades del programa	Tiempo (Horas pedagógicas)	Responsable
01	03/06/19	Encuesta de entrada	3 h	Investigador
02	10/06/19	Personalidad ,Valores y actitudes	3 h	
03	17/06/19	Habilidades	3 h	
04	25/06/19	Liderazgo y comunicación	3 h	
05	01/07/19	Toma de decisiones	3 h	
06	08/07/19	Ambiente físico recursos	3 h	
07	15/07/19	Características organizacionales	3 h	
	22/07/19	Encuesta de salida	3 h	

VI. MATERIALES

Cañón multimedia, computadora, TV DVD, papelotes, plumones, copias, papel bond, CD.

VII. EVALUACIÓN

La evaluación se llevó a cabo en forma permanente utilizando los instrumentos previstos para cada actividad de tal manera que se ha evaluado el comportamiento de la variable dependiente, es decir el Logro de capacidades, durante el desarrollo del pre experimento.

Responsable el investigador

ANEXO 5

SESIONES DE LOS TALLERES DEL PROGRAMA DE C.O.S.D.

TALLER 1

PERSONALIDAD VALORES Y ACTITUDES

OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Sensibilizar a los docentes sobre el programa del comportamiento organizacional que permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar sobre el sentido y alcances del comportamiento organizacional con perspectivas crítico reflexivo.
- Contribuir con la formación del comportamiento organizacional en espacios de mejora en aspectos cruciales de su labor.
- Identificar los principales desempeños, aspectos y criterios considerados en la aplicación del comportamiento organizacional.
- Reconocer la importancia de la aplicación del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

TIEMPO	ACTIVIDADES	MATERIALES Y/O RECURSOS	PRODUCTO DEL DÍA
40 min	**PARTE 1: ENFOQUE FORMATIVO PARA UNA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL** El facilitador da la bienvenida a los docentes de las carreras profesionales al Taller. Los docentes participantes registran su asistencia. El facilitador propiciando el consenso con los docentes participantes elaboran en conjunto las normas de convivencia. En una tarjeta Metaplan escriben sus expectativas del taller y se colocan en la pizarra. Se presenta el propósito del Taller: “Comprendiendo el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019”. Personalidad y valores	Lista de asistencia Papelotes	Acuerdos de convivencia

	Se recogen saberes previos, formulando la siguiente interrogante: **¿Qué entendemos por personalidad y valores? en la satisfacción laboral?** Se aplica la técnica del Metaplan para agrupar respuestas y comentar algunas de ellas. Se inicia la presentación diciendo que los nuevos lineamientos del comportamiento organizacional, personalidad y valores en las universidades como docentes. Pero, **¿De qué se tratará este programa y de dónde viene?** A continuación, se explican primero los **antecedentes** de cómo se deslinda la personalidad y valores: En la diapositiva 2 y 3, se explica que en la historia de la personalidad y los valores que deben promover como docentes universitarios. Las cuales subsisten hasta la actualidad… Luego (diapositiva 4), se la personalidad dimensiones y como contribuye en el comportamiento organizacional y la satisfacción del docente. **En la diapositiva 5** se presentan **¿Cuáles son los supuestos de la personalidad y su implicancia en el programa del comportamiento organizacional?** Luego**, en la diapositiva 6, "¿Cuáles son los procesos de desarrollo de la personalidad y su implicancia en el comportamiento organizacional?"**, se debe explicar con un ejemplo que estrategias deben mejorar y como se debe aplicar las estrategias del comportamiento humano.	Plumones Tarjetas Metaplan Equipo Multimedia Laptop Diapositivas PPT	
140 min	**Parte 2: DEFINIENDO LA PERSONALIDAD Y VALORES** A continuación, se plantean las siguientes interrogantes. - ¿Qué son los valores? - ¿Qué se observa la personalidad? - ¿Cuáles son los desempeños de un valor y personalidad en un comportamiento organizacional? - ¿Cuáles son los niveles de desarrollo de la personalidad? - ¿Cuál es la estructura de los valores y su implicancia en el comportamiento organizacional? - ¿Qué aspectos se aborda en cada una de los valores?		

	Se solicita que elaboren sus respuestas en equipo y lo plasmen en un papelote, Luego el facilitador pega los papelotes en la pared y/o pizarra. Se usa el PPT (Personalidad y Valores-Diapositiva del 1 al 6**)** para realizar una introducción general sobre el contenido de los valores y personalidad: Conforme se desarrolla este momento, el/a facilitador(a) atiende las preguntas, dudas y comentarios de los participantes A continuación, se explica brevemente cada contenido con apoyo del PPT: PERSONALIDAD Y VALORES 1: Diapositiva 6 - 7 PERSONALIDAD Y VALORES 2: Diapositiva 8 - 9 PERSONALIDAD Y VALORES 3: Diapositiva 10 - 11 PERSONALIDAD Y VALORES 4: Diapositiva 12 - 13 PERSONALIDAD Y VALORES 5: Diapositiva 14 - 15 PERSONALIDAD Y VALORES 6: Diapositiva 16 - 17 Con participación de los docentes se establecen Ideas Fuerza como conclusiones y el facilitador(a) retroalimenta. Se realiza la reflexión del taller. Ideas Fuerza:	PPT Manual de Valores	

TALLER 2

HABILIDADES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Sensibilizar a los docentes sobre el programa del comportamiento organizacional que permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar sobre el sentido y alcances del comportamiento organizacional con perspectivas crítico reflexivo.
- Contribuir con la formación del comportamiento organizacional en espacios de mejora en aspectos cruciales de su labor.
- Identificar los principales desempeños, aspectos y criterios considerados en la aplicación del comportamiento organizacional.
- Reconocer la importancia de la aplicación del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

TIEMPO	ACTIVIDADES	MATERIALES Y/O RECURSOS	PRODUCTO DEL DÍA
40 min	**PARTE 1: ENFOQUE FORMATIVO PARA UNA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL** El Catedrático da la bienvenida a los docentes de la carrera profesional al Taller. Los docentes participantes registran su asistencia. El Catedrático propiciando el consenso con los docentes participantes recuerdan las normas de convivencia. Se presenta el propósito del Taller: “Comprendiendo las habilidades del programa del comportamiento organizacional. Se recogen saberes previos, formulando la siguiente interrogante: **¿Qué entendemos por habilidades del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral?** Se inicia el trabajo presentando ideas fuerzas sobre las habilidades del comportamiento	Lista de asistencia Papelotes Plumones Tarjetas Metaplan	Acuerdos de convivencia

	organizacional. Pero, **¿Cómo mejora las habilidades del comportamiento organizacional este programa?, ¿Qué influencia tiene el programa en la satisfacción laboral?** A continuación, se explican cómo se desarrollan las habilidades en los docentes para una satisfacción del comportamiento organizacional: En la diapositiva 2 y 3, se explica cómo se desarrolla las habilidades para un buen comportamiento organizacional… Luego (diapositiva 4), explica cómo influye las habilidades del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del docente. **En la diapositiva 5** se presentan **¿Cuáles son los supuestos de las habilidades y su implicancia en el programa del comportamiento organizacional?** Luego**, en la diapositiva 6, "¿Cuáles son las habilidades emergentes que debe desarrollar el docente y como son sus implicancias en el comportamiento organizacional?"**, se debe explicar con un ejemplo que estrategias deben mejorar y como se debe aplicar las estrategias del comportamiento humano.	Equipo Multimedia Laptop Diapositivas PPT	
140 min	**Parte 2: DEFINIENDO LAS HABILIDADES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL** A continuación, se plantean las siguientes interrogantes. ¿Qué son las habilidades que posee el docente? ¿Qué se observa la personalidad? ¿Cuáles son los desempeños de un valor y personalidad en un comportamiento organizacional? ¿Cuáles son los niveles de desarrollo de la personalidad? ¿Cuál es la estructura de los valores y su implicancia en el comportamiento organizacional? ¿Qué aspectos se aborda en cada una de los valores? Se solicita que elaboren sus respuestas en equipo y lo plasmen en un papelote.	PPT	

	Luego el Catedrático pega los papelotes en la pared y/o pizarra. Se usa el PPT (Habilidades del comportamiento organizacional, Diapositiva del 1 al 6**)** para realizar una introducción general sobre el contenido de habilidades del comportamiento organizacional: Conforme se desarrolla este momento, el/a Catedrático(a) atiende las preguntas, dudas y comentarios de los participantes. A continuación, se explica brevemente cada habilidad del comportamiento organizacional con apoyo del PPT: HABILIDADAD DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIÓN 1: Diapositiva 6 - 7 Con participación de los docentes se establecen Ideas Fuerza como conclusiones y el Catedrático(a) retroalimenta. Se realiza la reflexión del taller. Ideas Fuerza.	Manual de comportamiento organizacional	

TALLER 3

LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN

OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Sensibilizar a los docentes sobre el programa del comportamiento organizacional que permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar sobre el sentido y alcances del comportamiento organizacional con perspectivas crítico reflexivo.
- Contribuir con la formación del comportamiento organizacional en espacios de mejora en aspectos cruciales de su labor.
- Identificar los principales desempeños, aspectos y criterios considerados en la aplicación del comportamiento organizacional.
- Reconocer la importancia de la aplicación del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

TIEMPO	ACTIVIDADES	MATERIALES Y/O RECURSOS	PRODUCTO DEL DÍA
40 min	**PARTE 1: ENFOQUE FORMATIVO PARA UNA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL** El facilitador da la bienvenida a los docentes de las carreras profesionales al Taller. Los docentes participantes registran su asistencia. El facilitador propiciando el consenso con los docentes participantes recuerda las normas de convivencia. En una tarjeta Metaplan escriben sus expectativas del taller y se colocan en la pizarra. Se presenta el propósito del Taller: “Comprendiendo el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019”. Liderazgo y comunicación.	Lista de asistencia Papelotes Plumones Tarjetas Metaplan	Acuerdos de convivencia

	Se recogen saberes previos, formulando la siguiente interrogante: **¿Qué entendemos por Liderazgo y comunicación? en la satisfacción laboral.** Se aplica la técnica del Metaplan para agrupar respuestas y comentar algunas de ellas. Se inicia la presentación diciendo que los nuevos lineamientos del comportamiento organizacional, Liderazgo y comunicación en las universidades como docentes. Pero, **¿De qué se tratará este programa y de dónde viene?** A continuación, se explican primero los **antecedentes** de cómo se deslinda el Liderazgo y comunicación: En la diapositiva 2 y 3, se explica que en la historia del liderazgo y comunicación que deben promover como docentes universitarios. Las cuales subsisten hasta la actualidad… Luego (diapositiva 4), El Liderazgo y comunicación y como contribuye en el comportamiento organizacional y la satisfacción del docente. **En la diapositiva 5** se presentan **¿Cuáles son los supuestos del liderazgo y comunicación y su implicancia en el programa del comportamiento organizacional?** Luego**, en la diapositiva 6, "¿Cuáles son los procesos de desarrollo de liderazgo y comunicación y su implicancia en el comportamiento organizacional?"**, se debe explicar con un ejemplo que estrategias deben mejorar y como se debe aplicar las estrategias del comportamiento humano.	Equipo Multimedia Laptop Diapositivas PPT	
	Parte 2: DEFINIENDO EL LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN A continuación, se plantean las siguientes interrogantes. - ¿Qué son los Liderazgo y comunicación? - ¿Qué se observa en el liderazgo y comunicación? - ¿Cuáles son los desempeños de un valor y personalidad en un comportamiento organizacional? - ¿Cuáles son los niveles de desarrollo de liderazgo y comunicación? - ¿Cuál es la estructura de los valores y su implicancia en el comportamiento organizacional?		

140 min	- ¿Qué aspectos se aborda en cada una de los temas de liderazgo y comunicación? Se solicita que elaboren sus respuestas en equipo y lo plasmen en un papelote, Luego el facilitador pega los papelotes en la pared y/o pizarra. Se usa el PPT (Personalidad y Valores-Diapositiva del 1 al 6**)** para realizar una introducción general sobre el contenido de liderazgo y comunicación: Conforme se desarrolla este momento, el/a facilitador(a) atiende las preguntas, dudas y comentarios de los participantes A continuación, se explica brevemente cada contenido con apoyo del PPT: Liderazgo y comunicación 1: Diapositiva 6 - 7 Liderazgo y comunicación 2: Diapositiva 8 - 9 Liderazgo y comunicación 3: Diapositiva 10 - 11 Liderazgo y comunicación 4: Diapositiva 12 - 13 Liderazgo y comunicación 5: Diapositiva 14 - 15 Liderazgo y comunicación 6: Diapositiva 16 - 17 Con participación de los docentes se establecen Ideas Fuerza como conclusiones y el facilitador(a) retroalimenta. Se realiza la reflexión del taller.	PPT Manual de Liderazgo	

TALLER 4

TOMA DE DECISIONES

OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Sensibilizar a los docentes sobre el programa del comportamiento organizacional que permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar sobre el sentido y alcances del comportamiento organizacional con perspectivas crítico reflexivo.
- Contribuir con la formación del comportamiento organizacional en espacios de mejora en aspectos cruciales de su labor.
- Identificar los principales desempeños, aspectos y criterios considerados en la aplicación del comportamiento organizacional.
- Reconocer la importancia de la aplicación del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

TIEMPO	ACTIVIDADES	MATERIALES Y/O RECURSOS	PRODUCTO DEL DÍA
40 min	**PARTE 1: ENFOQUE FORMATIVO PARA UNA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL** El facilitador da la bienvenida a los docentes de las carreras profesionales al Taller. Los docentes participantes registran su asistencia. El facilitador propiciando el consenso con los docentes participantes recuerdan las normas de convivencia. Se presenta el propósito del Taller: “Comprendiendo el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019”. Toma de decisiones	Lista de asistencia Papelotes Plumones Tarjetas Metaplan	Acuerdos de convivencia

	Se recogen saberes previos, formulando la siguiente interrogante: **¿Qué entendemos por Toma de decisiones? en la satisfacción laboral.** Se aplica la técnica del Metaplan para agrupar respuestas y comentar algunas de ellas. Se inicia la presentación diciendo que los nuevos lineamientos del comportamiento organizacional, personalidad y valores en las universidades como docentes. Pero, **¿De qué se tratará este programa y de dónde viene?** A continuación, se explican primero los **antecedentes** de cómo se deslinda la Toma de decisiones: En la diapositiva 2 y 3, se explica que en la historia de la Toma de decisiones que deben promover como docentes universitarios. Las cuales subsisten hasta la actualidad… Luego (diapositiva 4), se la personalidad dimensiones y como contribuye en el comportamiento organizacional y la satisfacción del docente. **En la diapositiva 5** se presentan **¿Cuáles son los supuestos de la Toma de decisiones y su implicancia en el programa del comportamiento organizacional?** Luego**, en la diapositiva 6, "¿Cuáles son los procesos de desarrollo de la Toma de decisiones y su implicancia en el comportamiento organizacional?"**, se debe explicar con un ejemplo que estrategias deben mejorar y como se debe aplicar las estrategias del comportamiento humano.	Equipo Multimedia Laptop Diapositivas PPT	
140 min	**Parte 2: DEFINIENDO LA TOMA DE DECISIONES** A continuación, se plantean las siguientes interrogantes. - ¿Qué son la Toma de decisiones? - ¿Qué se observa la Toma de decisiones? - ¿Cuáles son los desempeños en la Toma de decisiones en un comportamiento organizacional? - ¿Cuáles son los niveles de desarrollo de la Toma de decisiones? - ¿Cuál es la estructura de los valores y su implicancia en el comportamiento organizacional? - ¿Qué aspectos se aborda en cada una de la Toma de decisiones?	PPT	

	Se solicita que elaboren sus respuestas en equipo y lo plasmen en un papelote, Luego el facilitador pega los papelotes en la pared y/o pizarra. Se usa el PPT (Personalidad y Valores-Diapositiva del 1 al 6**)** para realizar una introducción general sobre el contenido de la toma de decisiones: Conforme se desarrolla este momento, el/a facilitador(a) atiende las preguntas, dudas y comentarios de los participantes A continuación, se explica brevemente contenido con apoyo del PPT: Toma de decisiones 1: Diapositiva 6 - 7 Toma de decisiones 2: Diapositiva 8 - 9 Toma de decisiones 3: Diapositiva 10 - 11 Toma de decisiones 4: Diapositiva 12 - 13 Toma de decisiones 5: Diapositiva 14 - 15 Toma de decisiones 6: Diapositiva 16 - 17 Con participación de los docentes se establecen Ideas Fuerza como conclusiones y el facilitador(a) retroalimenta. Se realiza la reflexión del taller. Ideas Fuerza:	Manual de Valores	

TALLER 5

AMBIENTE FÍSICO RECURSOS

OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Sensibilizar a los docentes sobre el programa del comportamiento organizacional que permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar sobre el sentido y alcances del comportamiento organizacional con perspectivas crítico reflexivo.
- Contribuir con la formación del comportamiento organizacional en espacios de mejora en aspectos cruciales de su labor.
- Identificar los principales desempeños, aspectos y criterios considerados en la aplicación del comportamiento organizacional.
- Reconocer la importancia de la aplicación del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

TIEMPO	ACTIVIDADES	MATERIALES Y/O RECURSOS	PRODUCTO DEL DÍA
40 min	**PARTE 1: ENFOQUE FORMATIVO PARA UNA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL** El facilitador da la bienvenida a los docentes de las carreras profesionales al Taller. Los docentes participantes registran su asistencia. El facilitador propiciando el consenso con los docentes participantes elaboran recuerdan las normas de convivencia. Se presenta el propósito del Taller: “Comprendiendo el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019”. Ambiente físico recursos e integración social.	Lista de asistencia Papelotes	Acuerdos de convivencia

	Se recogen saberes previos, formulando la siguiente interrogante: **¿Qué entendemos por Ambiente físico y recursos? en la satisfacción laboral?** Se aplica la técnica del Metaplan para agrupar respuestas y comentar algunas de ellas. Se inicia la presentación diciendo que los nuevos lineamientos del comportamiento organizacional, Ambiente físico y recursos en las universidades como docentes. Pero, **¿De qué se tratará este programa y de dónde viene?** A continuación, se explican primero los **antecedentes** de cómo se deslinda lo importante que es el ambiente físico recursos: En la diapositiva 2 y 3, se explica cómo es considerado el Ambiente físico recursos que facilitan el desempeño eficiente de los docentes universitarios. Las cuales subsisten hasta la actualidad… Luego (diapositiva 4), Ambiente físico y recursos como contribuye en el comportamiento organizacional y la satisfacción del docente. **En la diapositiva 5** se presentan **¿Cuáles son los supuestos del Ambiente físico recursos y su implicancia en el programa del comportamiento organizacional?** Luego**, en la diapositiva 6, "¿Cuáles son los criterios y estándares de calidad que exige para un ambiente físico y recursos necesarios para una satisfacción labora y su implicancia en el comportamiento organizacional?"**, se debe explicar con un ejemplo que estrategias deben mejorar y como se debe aplicar las estrategias del comportamiento humano.	Plumones Tarjetas Metaplan Equipo Multimedia Laptop Diapositivas PPT	
	Parte 2: DEFINIENDO AMBIENTE FÍSICO RECURSOS A continuación, se plantean las siguientes interrogantes. - ¿Qué son los recursos? - ¿Qué se observa el ambiente? - ¿Cuáles son los Ambientes en físico y recursos adecuados para un comportamiento organizacional de calidad?		

140 min	- ¿Cuáles son los niveles de calidad del Ambiente físico y recursos? - ¿Cuál es la estructura de organizacional y su implicancia en el comportamiento organizacional? - ¿Qué aspectos se aborda en cada organización del ambiente físico y recursos? Se solicita que elaboren sus respuestas en equipo y lo plasmen en un papelote, Luego el facilitador pega los papelotes en la pared y/o pizarra. Se usa el PPT (Ambiente físico y recursos -Diapositiva del 1 al 6**)** para realizar una introducción general sobre el contenido y consideración de los recursos y ambiente físico: Conforme se desarrolla este momento, el/a facilitador(a) atiende las preguntas, dudas y comentarios de los participantes A continuación, se explica brevemente cada contenido con el apoyo del PPT: Ambiente físico recursos 1: Diapositiva 6 - 7 Ambiente físico recursos 2: Diapositiva 8 - 9 Ambiente físico recursos 3: Diapositiva 10 - 11 Ambiente físico recursos 4: Diapositiva 12 - 13 Ambiente físico recursos 5: Diapositiva 14 - 15 Ambiente físico recursos 6: Diapositiva 16 - 17 Con participación de los docentes se establecen Ideas Fuerza como conclusiones y el facilitador(a) retroalimenta. Se realiza la reflexión del taller. Ideas Fuerza:	PPT Manual de organización	

TALLER 6
CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES

OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Sensibilizar a los docentes sobre el programa del comportamiento organizacional que permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali-Pucallpa, 2019.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar sobre el sentido y alcances del comportamiento organizacional con perspectivas crítico reflexivo.
- Contribuir con la formación del comportamiento organizacional en espacios de mejora en aspectos cruciales de su labor.
- Identificar los principales desempeños, aspectos y criterios considerados en la aplicación del comportamiento organizacional.
- Reconocer la importancia de la aplicación del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

TIEMPO	ACTIVIDADES	MATERIALES Y/O RECURSOS	PRODUCTO DEL DÍA
40 min	**PARTE 1: ENFOQUE FORMATIVO PARA UNA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL** El facilitador da la bienvenida a los docentes de las carreras profesionales al Taller. Los docentes participantes registran su asistencia. El facilitador propiciando el consenso con los docentes participantes elaboran recuerdan las normas de convivencia. Se presenta el propósito del Taller: “Comprendiendo el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa; 2019”. Características organizacionales.	Lista de asistencia Papelotes	Acuerdos de convivencia

	Se recogen saberes previos, formulando la siguiente interrogante: **¿Qué entendemos por Características organizacionales? en la satisfacción laboral?** Se aplica la técnica del Metaplan para agrupar respuestas y comentar algunas de ellas. Se inicia la presentación diciendo que los nuevos lineamientos del comportamiento organizacional, Características organizacionales en las universidades como docentes. Pero, **¿De qué se tratará este programa y de dónde viene?** A continuación, se explican primero los **antecedentes** de cómo se deslinda lo importante que son las Características organizacionales: En la diapositiva 2 y 3, se explica cómo es considerado las Características organizacionales que facilitan el desempeño eficiente de los docentes universitarios. Las cuales subsisten hasta la actualidad… Luego (diapositiva 4), Características organizacionales como contribuye en el comportamiento organizacional y la satisfacción del docente. **En la diapositiva 5** se presentan **¿Cuáles son los supuestos de las** Características **organizacionales y su implicancia en el programa del comportamiento organizacional?** Luego**, en la diapositiva 6, "¿Cuáles son los criterios y estándares de calidad que exige las características organizacionales para una satisfacción labora y su implicancia en el comportamiento organizacional?"**, se debe explicar con un ejemplo que estrategias deben mejorar y como se debe aplicar las estrategias del comportamiento humano.	Plumones Tarjetas Metaplan Equipo Multimedia Laptop Diapositivas PPT	
	Parte 2: DEFINIENDO CARACTERISTICAS ORGANIZACIONALES A continuación, se plantean las siguientes interrogantes. - ¿Qué son las Características organizacionales? - ¿Qué se observa el ambiente de la carrera profesional?		

140 min	- ¿Cuáles son las Características organizacionales adecuados para un comportamiento organizacional de calidad? - ¿Cuáles son los niveles de calidad y sus implicancias en las características organizacionales? - ¿Cuál es la estructura de organizacional y su implicancia en el comportamiento organizacional? - ¿Qué aspectos se aborda en cada organización b ajo las características organizacionales? - Se solicita que elaboren sus respuestas en equipo y lo plasmen en un papelote, Luego el facilitador pega los papelotes en la pared y/o pizarra. Se usa el PPT (Características organizacionales -Diapositiva del 1 al 6**)** para realizar una introducción general sobre el contenido y consideración de los Características organizacionales: Conforme se desarrolla este momento, el/a facilitador(a) atiende las preguntas, dudas y comentarios de los participantes A continuación, se explica brevemente cada contenido con apoyo del PPT: Características organizacionales 1: Diapositiva 6 - 7 Características organizacionales 2: Diapositiva 8 - 9 Características organizacionales 3: Diapositiva 10 – 11 Características organizacionales 4: Diapositiva 12 - 13 Características organizacionales 5: Diapositiva 14 - 15 Características organizacionales 6: Diapositiva 16 - 17 Con participación de los docentes se establecen Ideas Fuerza como conclusiones y el facilitador(a) retroalimenta. Se realiza la reflexión del taller. Ideas Fuerza:	PPT Manual de organización	