

¿Influye el clima organizacional y la satisfacción laboral en el rendimiento académico de los estudiantes? Análisis entre la universidad pública y privada

O clima organizacional e a satisfação no trabalho influenciam o desempenho acadêmico dos alunos? Análise entre universidade pública e privada

DOI: 10.34140/bjbv4n2-029

Recebimento dos originais: 20/01/2022

Aceitação para publicação: 31/03/2022

Gustavo Flores Sánchez

Doctor en Ciencias de la Administración por la Universidad Nacional del Sur
Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Grupo de Investigación
Empresarial
Av. 12 de Abril s/n y Av. Loja
E-mail: gustavo.flores@ucuenca.edu.ec

Ximena Moscoso Serrano

Magister en Administración de Empresas (MBA), Universidad del Azuay
Universidad del Azuay, Facultad de Ciencias de la Administración
Av. 24 de Mayo 7-77 y Hernán Malo
E-mail: xmoscoso@uazuay.edu.ec

Isabel Arteaga

Magister en Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, Universidad del Azuay
Universidad del Azuay, Facultad de Ciencias de la Administración
Av. 24 de Mayo 7-77 y Hernán Malo
E-mail: iarteaga@uazuay.edu.ec

Juan Francisco Cordero López

Master of Science Entrepreneurship, Oklahoma State University
Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Av. 12 de Abril s/n y Av. Loja
E-mail: juan.corderol@ucuenca.edu.ec

Diego Loyola Ochoa

Magister en Gerencia de Negocios, Universidad Tecnológica Equinoccial
Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Grupo de Investigación
Empresarial
Av. 12 de Abril s/n y Av. Loja
E-mail: diego.loyola@ucuenca.edu.ec

Katherine Coronel Pangol

Máster Universitario en Asesoramiento y Planificación Financiera por la Universidad Rey Juan Carlos
Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Grupo de Investigación
Empresarial
Av. 12 de Abril s/n y Av. Loja
E-mail: katherine.coronelp95@ucuenca.edu.ec

Jonnathan Jiménez Yumbla

Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos por la Universitat Oberta de Catalunya
Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Grupo de Investigación
Empresarial

Av. 12 de Abril s/n y Av. Loja
E-mail: jonnathan.jimenez@ucuenca.edu.ec

RESUMEN

El presente artículo pretende analizar la relación existente entre el clima organizacional, la satisfacción laboral percibida por docentes y el rendimiento académico de estudiantes de dos universidades de Ecuador. Se ha buscado diferencias entre la universidad pública y la privada. Se ha realizado un análisis de la información a través de un modelo de regresión, en donde se ha podido apreciar comportamientos relativamente similares entre las dos instituciones. Los factores representativos del clima organizacional en este modelo fueron: desafíos, relaciones interpersonales y conflictos. Por el lado de la satisfacción laboral, han influido las variables de satisfacción con el ambiente físico, con la supervisión y con la participación. Es importante resaltar que las variables con enfoque hacia los resultados no han resultado significativas al momento de explicar el rendimiento académico de los estudiantes. El modelo indica que aproximada el 50% de la nota de los estudiantes puede estar relacionada con las variables indicadas, por lo que las instituciones pueden gestionar estos factores, de manera que se pueda mejorar el rendimiento académico.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, rendimiento académico.

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar a relação entre o clima organizacional, a satisfação no trabalho percebida pelos professores e o desempenho acadêmico dos alunos de duas universidades no Equador. Diferenças entre universidades públicas e privadas têm sido buscadas. Foi realizada uma análise da informação através de um modelo de regressão, onde foi possível apreciar comportamentos relativamente semelhantes entre as duas instituições. Os fatores representativos do clima organizacional nesse modelo foram: desafios, relacionamentos interpessoais e conflitos. Do lado da satisfação no trabalho, as variáveis de satisfação com o ambiente físico, com a supervisão e com a participação tiveram influência. É importante destacar que as variáveis focadas nos resultados não têm sido significativas para explicar o desempenho acadêmico dos alunos. O modelo indica que aproximadamente 50% da nota do aluno pode estar relacionada às variáveis indicadas, para que as instituições possam gerenciar esses fatores, para que o desempenho acadêmico possa ser melhorado.

Palavras-chave: clima organizacional, satisfação no trabalho, desempenho acadêmico.

1 INTRODUCCIÓN

Cada día cobra mayor importancia conocer los fundamentos teóricos que explican las razones que impulsan a los trabajadores a conseguir una meta; así como desarrollar y aplicar técnicas y proyectos de intervención que consideren las diferencias individuales, la participación de los trabajadores en las decisiones y la vinculación equitativa del desempeño con la recompensa, (Arribas, 2004). Es necesario, cambiar de paradigma, y eso significa pasar de considerar a los trabajadores como simples recursos, para considerar a las personas como el principal activo de una organización, porque hoy en día el éxito de las organizaciones depende de aprovechar al máximo el talento del capital humano que se posee, (Segredo, 2013).

Juárez-Adauta (2012) manifiesta que el clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. Con respecto a la satisfacción laboral, los conceptos son diversos y han tenido una evolución histórica relacionada con la conceptualización de clima organizacional. Para Palma (1999) la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño.

El clima organizacional, así como la satisfacción laboral son variables relacionadas en empresas de todo tipo, considerando que estas influyen significativamente en el desempeño laboral. Los resultados de investigaciones previas muestran la relación positiva entre las variables indicadas en empresas públicas, privadas (con mayor representatividad) y mixtas, además en diversos sectores, como comercial, producción y servicios. Las instituciones educativas también corresponden a estructuras organizacionales, por lo que la relación entre las variables funciona de una manera similar. Las instituciones dedicadas a la educación como las universidades, poseen estructuras organizativas que permiten una administración tanto de su capital financiero como del capital humano tendientes a alcanzar los mejores resultados posibles, entonces, conocer la percepción de los colaboradores sobre su ambiente laboral, resulta interesante así como también, conocer su nivel de satisfacción y es más interesante aún, analizar cómo podrían estos aspectos repercutir en el rendimiento de los estudiantes dentro del aula.

Actualmente el rendimiento académico es una de las temáticas más estudiadas por los investigadores, dado que es el resultado más importante del quehacer educativo, además, está íntimamente relacionado con la calidad de la educación, por lo tanto, incide en el prestigio de una institución. Astin, 1998, (citado en Vargas, 2002). Son muchas las variables que influyen en el rendimiento académico; las psicosociales, personales, contextuales. De acuerdo con el pensamiento de De Miguel y Arias, (1999), el rendimiento académico suele ser un tema muy polémico por ser un concepto multidimensional con diversidad de enfoques, situación que complica su definición, así como, el establecimiento de criterios aceptados para su caracterización.

Frente a lo expuesto, surge la pregunta de cómo se relacionan clima organizacional y satisfacción laboral con el rendimiento académico. El rendimiento académico puede ser considerado como una manifestación del aprendizaje logrado, consecuente con las respuestas dadas por los alumnos, a las preguntas diseñadas por el evaluador, en orden y con lógica, con el objetivo de medir el aprendizaje, situación que se gratifica generalmente con un puntaje; el cual traduce la cantidad y calidad del aprendizaje demostrado por el alumno, Fuentes (2015). Sin lugar a dudas el rendimiento es un indicador de la calidad

de la educación, pero no se debe olvidar que el rendimiento también es influenciado por variados factores incluso externos al ámbito escolar, Chong (2017).

Con base en lo anotado, este trabajo tiene la finalidad de analizar la relación que existe entre la percepción sobre clima laboral y satisfacción de los docentes de dos universidades ecuatorianas, una pública y una privada y el rendimiento académico de sus estudiantes, para lo cual se expondrá un marco teórico, metodología utilizada y resultados obtenidos, lo que permitirá tener una visión clara de la relación de estos constructos.

2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

Una de las herramientas de diagnóstico organizacional es sin duda el clima laboral. Dinibutun *et al.* (2020) indican que el clima organizacional constituye la atmósfera que rodea a una organización, corresponde también a la unión de características individuales, organizacionales y ambientales que afectan los comportamientos de los individuos dentro de la organización, también Segredo (2013), se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio; las cuales tienen repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Lewin (1951) destaca que el comportamiento está en función de la persona y el entorno que le rodea. Todo ambiente de trabajo crea situaciones y relaciones que engloban a su vez un conjunto amplio de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas, psicológicas, entre otras. De manera que, la forma de comportarse de una persona en su trabajo no depende exclusivamente de sus características personales, sino también de la percepción sobre el clima organizacional del lugar en el que labora. De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, uno de los más claros, es el mencionado por Juárez-Adauta (2012), quien prioriza fundamentalmente las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su entorno laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es un resultado exclusivo de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador sobre dichos factores.

Considerando que la calidad de la vida laboral de una organización puede estar influida por el ambiente de la organización, los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar su labor en los diferentes puestos en donde se encuentran. La evolución del estudio del clima laboral condujo a investigadores desde su consideración como un concepto global, asumiendo que los individuos desarrollan percepciones globales de su organización (James y Jones, 1974), hasta la obtención de climas estratégicos y específicos centrados en la consecución de metas relevantes para la organización (Schneider, 1975).

En la actualidad, la investigación está retomando el estudio de los climas globales, conceptualizándolos como fuentes de los climas estratégicos y específicos (Kuenzi y Schminke, 2009) e incluyéndose en diferentes marcos teóricos y tendencias actuales preocupadas por la consecución del bienestar psicosocial de los empleados y en la construcción de organizaciones más saludables (Luthans et al., 2008). Frente a este contexto, es necesario determinar un diagnóstico de clima organizacional, entendiéndose como una evaluación integral que permite detectar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización. La evaluación periódica del clima organizacional no sólo debe ser considerada como una herramienta para enfrentar cambios organizacionales; sino también se la debe analizar como una oportunidad de mejora para reforzar la innovación y compromiso hacia los procesos de mejora continua de la organización.

Méndez (2006) recalca que la medición del clima organizacional se orienta a la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de las personas, en función de las percepciones sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. Según lo mencionado, el objetivo de medir el clima organizacional es realizar un diagnóstico sobre la percepción de los empleados frente a este, de acuerdo a las dimensiones seleccionadas por el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, las cuales inciden en los niveles e indicadores de motivación y eficiencia. García y Bedoya (1997) mencionaban que dentro de una organización se pueden apreciar tres estrategias para medir el clima organizacional, en primer lugar se puede observar el comportamiento de los trabajadores; la segunda, consiste en hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera, en realizar una encuesta a todos los empleados y trabajadores a través de cuestionarios estructurados, los cuales han sido diseñados y validados para el efecto.

Brunet (1987) indicaba que uno de los mejores instrumentos de evaluación del clima organizacional es el cuestionario escrito, por su facilidad de aplicación a todos los empleados. Además, da la opción de presentar preguntas muy puntuales sobre hechos particulares de la organización, a diferencia de la entrevista, en donde el entrevistado, puede divagar sobre las respuestas, en el cuestionario se le obliga al empleado a responder exclusivamente lo que se desea conocer. Menciona también que los cuestionarios al presentar opciones cerradas de respuesta presentan sus alternativas de respuesta en escalas contempladas en un intervalo. En este tipo de cuestionarios, sobre percepción se le pide al encuestado que exprese su conformidad o inconformidad con los enunciados que constan en el mismo. Cada enunciado suele describir diferentes situaciones que se presentan en la cotidianidad de la empresa y en los diferentes puestos de trabajo. Los encuestados deben indicar su percepción con respecto a la situación actual y a la situación ideal en cada caso, de esta manera se puede apreciar la brecha que existe entre la situación actual y la ideal, obteniendo en ese punto una visión clara sobre los aspectos de mejora. Finalmente, se puede indicar que la calidad de un cuestionario depende de su capacidad para evaluar las dimensiones que se

requieren medir, sin olvidar que cada empresa es una organización individual, por lo cual, el cuestionario debe permitir estandarizar las particularidades de cada institución en factores generales, que engloben lo mencionado.

Kolb *et al.* (1985) indica que Litwin, creador de uno de los primeros cuestionarios para evaluar clima organizacional mencionaba que el estudio experimental en el cual se basó la creación del instrumento surgió para comprobar ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los empleados de una organización. De manera que el cuestionario creado por Litwin busca, entre otras cosas: analizar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional; analizar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual; y determinar los efectos del clima organizacional en la satisfacción personal y el desempeño organizacional; dicho de otra manera, el clima es la variable dependiente, la cual está condicionada a estilos de liderazgo, satisfacción personal y motivación de los empleados. Méndez (2006), por su parte, menciona que Litwin y Stringer mejoraron un cuestionario, el cual lo han basado en la teoría de motivación de McClellan para identificar por una parte las percepciones y expectativas de los miembros de la organización y también su comportamiento en la organización. Los autores utilizaron las siguientes dimensiones: estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo y/o calidez, estándares, conflicto e identidad y/o lealtad. El cuestionario tiene 50 ítems, los cuales, presentan una categoría que va desde “completamente de acuerdo” hasta “completamente en desacuerdo”.

Solarte (2009) concluye que otro de los objetivos de las herramientas para medir el clima organizacional es determinar las dificultades existentes en la organización a nivel de los factores evaluados, por lo que, es importante medir factores que estén orientados a las relaciones interpersonales, a los elementos físicos y a los estructurales, y determinar la relación de estos para facilitar o dificultar los procesos que conducen a la productividad de la organización en general. La medición del clima organizacional permite evaluar la gestión de la organización y su efectividad, también posibilita medir la actitud de las personas cuando se proyectan desarrollar cambios organizacionales y determinar en qué factores se debe trabajar para que el cambio sea efectivo.

La satisfacción, por su parte, está condicionada por las aptitudes, la historia personal, el sexo, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural en donde se desenvuelven los individuos, es decir, las actitudes de las personas ante su trabajo son el reflejo de su estado de ánimo, comportamientos, sentimientos en relación a su actividad laboral. Asimismo, la satisfacción laboral orienta el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o en contra de su actividad laboral (Miranda y Pastor, 2015). El objetivo de la satisfacción laboral es describir los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas y el desempeño en sus puestos de trabajo; con esto se podrá conocer los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones de la organización en el personal, y con ello mantener, suprimir, corregir o reforzar sus políticas, (Castillo *et al.*, 2019).

Las múltiples teorías sobre la satisfacción laboral concuerdan en la representación de tres aspectos fundamentales en su evolución. Primer aspecto, la satisfacción laboral hace referencia al estado emocional, sentimientos, repuestas afectivas de los individuos, comprendidas como las conductas laborales y la actitud generalizada ante el trabajo. El segundo aspecto, habla sobre la existencia de múltiples definiciones, Miranda y Pastor (2015), sostienen que estas diferencias teóricas se reflejan en las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que se obtiene entre el resultado de su trabajo y lo que espera recibir por su esfuerzo físico y mental. El tercer aspecto reconoce el interés que tiene la satisfacción laboral sobre las actitudes que tienen los individuos frente a su trabajo. La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Aldag y Brief, 1978) y, consecuentemente, se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de esta que Cook *et al.* (1981) clasificaron en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Entre las medidas globales se cuentan tres subtipos: las que contienen ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo obteniéndose un promedio; las que promedian ítems que son variantes formales de la pregunta "¿Cuán satisfecho está en su actual trabajo?", y; (c) Las que combinan ambas aproximaciones.

La presencia de ítems específicos para ciertas organizaciones o para ciertos roles es muy útil para un diagnóstico minucioso, pero los costes de tiempo debidos a la longitud del cuestionario y los costes motivacionales debidos a la exhaustividad del contenido son especialmente importantes en el contexto de la psicología de las organizaciones. Meliá y Peiró (1989) manifiestan que el objetivo consiste en desarrollar nuevas formas para el cuestionario de satisfacción que fueran sustancialmente más cortas y ligeras, evitando la presencia de ítems para los que la respuesta "Indiferente" es demasiado común, manteniendo a la vez la utilidad diagnóstica, la fiabilidad y la validez.

La versión S20/23 presenta unas instrucciones sensiblemente breves y sencillas. Los 23 ítems del S20/23 fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del cuestionario original S4/82 mediante un proceso interactivo complejo multicriterial donde se buscaba una solución conjunta a los siguientes criterios selectivos: 1. Ítems de contenido relevante desde dos puntos de vista: (a) Por la importancia del aspecto enunciado y (b) por su nivel de pertinencia general a través de roles y organizaciones, lo que supone desde un punto de vista empírico minimizar el número de sujetos que responden "indiferente" a un ítem. 2. Ítems que maximizarán la validez criterial. Se manejaron simultáneamente los coeficientes de validez de los ítems referidos a los siguientes criterios externos: (a) tensión asociada al rol; (b) conflicto de rol; (c) ambigüedad de rol; (d) propensión al abandono. Además de mantener una fuerte relación con el total del S4/82. 3. Ítems que sostuvieran la fiabilidad del cuestionario situada en 0'95 para la versión de 82 ítems. 4. Ítems que permitieran una estructura factorial teóricamente consistente y coherente con la del S4/82. Como resultado de este proceso de análisis fueron seleccionados los 23 ítems con que se lo conoce y aplica en la actualidad. El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica

de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales.

Las instituciones educativas, al igual que las organizaciones dedicadas a otras ramas de actividad, tienden a autoevaluarse permanentemente en la búsqueda del mejoramiento continuo que les permita afrontar exitosamente los procesos de evaluación por parte de entes de control, a la vez que cuidan su prestigio y buena imagen ante los usuarios. El nivel de desempeño académico de los estudiantes es una de sus principales preocupaciones, siendo este uno de los factores más importantes para la evaluación de su gestión (OECD, 2017). Son varios los factores que influyen en el desempeño académico de los estudiantes universitarios, la literatura científica menciona algunos como: las motivaciones extrínsecas (Jiménez *et al.*, 2015); relaciones positivas y el tener un propósito en la vida (Santillán *et al.*, 2017); factores socio económicos (Schneider y Precklel, 2017), entre otros.

La influencia del profesor en el desempeño académico del estudiante es sin duda un factor que debe ser estudiado. Las distintas etapas del proceso de aprendizaje pueden ser afectadas por la interacción de estas dos partes y repercutir en el desempeño académico del estudiante. Palos *et al.* (2019) resaltaron, por ejemplo, la necesidad de que los profesores dentro del proceso de evaluación proporcionen retroalimentación sobre su desempeño al estudiante para mejorar su rendimiento académico; así mismo, Jain *et al.*, (2016) indicaron que las tutorías proporcionadas por los docentes tienen una correlación positiva y alta con el rendimiento académico. El estudio desarrollado por Abedelrahman (2020) sugiere que los profesores universitarios pueden incrementar la motivación intrínseca de los estudiantes que afecta su desempeño académico.

Por otro lado, la medición del desempeño académico, según reporta la literatura, se realiza a través de distintos conceptos como: los logros académicos, las competencias y la persistencia (Rodríguez *et al.*, 2019). Se observa, sin embargo, que los elementos generalmente utilizados se refieren a la evaluación de conocimientos de los estudiantes, a través de las calificaciones obtenidas (Wilder, 2014).

En la tabla 1, se detallan trabajos que relacionan clima organizacional y satisfacción laboral en los dos últimos años, se detallan las variables que analizan, así como las conclusiones a las que los autores han llegado.

Tabla 1. Revisión literaria

Autores	Título del artículo	Variables	Resultados
(Dinibutun, Kuzey, y Dinc, 2020)	The Effect of Organizational Climate on Faculty Burnout at State and Private Universities: A Comparative Analysis	Clima Organizacional Agotamiento (Burnout)	Discrepancias en el clima organizacional pueden manifestarse de manera diferente entre universidades públicas y privadas. Todas las dimensiones del clima organizacional influyeron negativamente en el agotamiento emocional de los profesores.
(Coronel, Arista y Pino, 2020)	Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university	Clima Organizacional Satisfacción Laboral Gestión Administrativa	Los resultados muestran un clima organizacional de alto nivel, nivel satisfecho de satisfacción laboral y la gestión administrativa a nivel competente. También existe una correlación positiva moderada entre un par de variables, clima organizacional y satisfacción laboral, clima organizacional y gestión administrativa y satisfacción ocupacional y gestión administrativa.
(Véliz, Vidal y Chiguay, 2019)	Relationship Between Organizational Climate and Labor Satisfaction in Workers at a Chilean Regional Public University	Clima Organizacional Satisfacción Laboral	Existen niveles adecuados de satisfacción laboral, relación directa y estadísticamente significativa entre los niveles de satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional.
(Afshin, Hooshang, Esmail, y Abdollah, 2020)	English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the Iranian school organizational climate in a mixed methods study	Clima Organizacional Satisfacción Laboral	Existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesores. Además, la satisfacción laboral se ve afectada mayoritariamente por la carga docente, el liderazgo del director, la autonomía y toma de decisiones, y los factores de intimidad y calidez.
(Abraham, Ravi, Rekha, y Ashok, 2019)	Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction Among Teachers	Clima Organizacional Satisfacción Laboral	Los resultados no mostraron diferencias significativas en la satisfacción laboral entre los docentes, aunque se encontró una relación significativa en los climas organizacionales de las dos instituciones privadas analizadas.

3 MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se fundamenta en un estudio con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con corte transversal y de característica no exploratoria. Los trabajos de investigación en los que se fundamenta la revisión literaria del presente estudio corresponden a revistas científicas pertenecientes a bases indexadas especialmente en Scopus y algunos textos en Latindex, para citar la realidad de la región.

Para el levantamiento de información se ha decidido optar por un muestreo estratificado aleatorio, en donde se ha manejado un nivel de confianza del 95% y un error del 5%. La estratificación en cada centro de estudios ha correspondido a las facultades de cada universidad.

Como instrumentos de levantamiento de información, en el caso del clima organizacional se ha utilizado el cuestionario de Litwin y Stringer, el cual tiene 53 preguntas calificadas en una escala Likert con una valoración de 1 a 4. Se ha utilizado el cuestionario original, el cual tiene preguntas de validación

(negativas). Para el análisis estas preguntas se han modificado según lo sugerido por los autores, es decir se han invertido las preguntas negativas. En el caso de Satisfacción Laboral, se ha utilizado el cuestionario de Meliá y Peiró (1989) con 23 preguntas, utilizando una escala Likert de 1 a 7. Finalmente, el rendimiento académico, se lo ha obtenido en base a las notas medias de los alumnos que han recibido clases con los profesores quienes respondieron las encuestas, en el período académico Marzo – Agosto 2019.

Previo a la aplicación de las encuestas, se ha realizado un estudio piloto de recopilación de información, para que las encuestas puedan ser validadas con respecto a los términos utilizados, pues los formatos de encuesta utilizados en este estudio normalmente han sido aplicados en el contexto empresarial-industrial, no obstante, con la prueba piloto, se verificó que el cambio de nomenclatura de “empleado” a “profesor” en la mayoría de las preguntas fue válido sin afectar el real significado de la encuesta.

3.1 VARIABLES

Las variables que se han analizado en este estudio son las que se presentan en la tabla 2, además se ha detallado el tipo de variable que corresponde a cada uno, así como un valor promedio de cada variable, en donde se puede comprobar que el promedio tanto en clima organizacional, satisfacción laboral y rendimiento académico son superiores en la universidad privada en comparación con la universidad pública.

Tabla 2. Variables que se utilizarán en el modelo

Nomenclatura	Denominación	Característica de variable	Tipo de Variable
RA	Rendimiento académico	Dependiente	Numérica
CO	Clima Organizacional	Independiente	Numérica
CO1	Estructura	Independiente	Numérica
CO2	Responsabilidad	Independiente	Numérica
CO3	Recompensa	Independiente	Numérica
CO4	Desafíos	Independiente	Numérica
CO5	Relaciones	Independiente	Numérica
CO6	Cooperación	Independiente	Numérica
CO7	Estándares	Independiente	Numérica
CO8	Conflicto	Independiente	Numérica
CO9	Identidad	Independiente	Numérica
SL	Satisfacción Laboral	Independiente	Numérica
SL1	Satisfacción intrínseca	Independiente	Numérica
SL2	Satisfacción del entorno físico	Independiente	Numérica
SL3	Satisfacción supervisión	Independiente	Numérica
SL4	Satisfacción de Participación	Independiente	Numérica
SL5	Satisfacción de Beneficios Recibidos	Independiente	Numérica
UP	Universidad	Variable de control	Dummy 0=Univ. privada 1=Univ. pública

Fuente: Encuestas aplicadas a los docentes de las universidades pública y privada

3.2 PROCESOS DE VALIDACIÓN

Una vez recolectada la información, se realizó una validación de la confiabilidad de las escalas en cada una de las variables, mediante la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach. Para los resultados de Clima Organizacional, en la universidad pública se obtuvo un coeficiente Alpha de 0.903 mientras que en la universidad privada el coeficiente Alpha de Cronbach para clima organizacional fue de 0,909; con respecto a la Satisfacción Laboral el coeficiente para la universidad pública fue 0.934, mientras que de la universidad privada llegó al 0,959, en ambos cuestionarios y en las universidades de análisis se puede apreciar que las escalas son confiables para realizar el análisis propuesto, considerando que se está trabajando con escalas de tipo Likert.

También se ha realizado el análisis del Alfa de Cronbach para cada uno de los factores de las variables analizadas. En todos los casos, el Alfa de Cronbach ha sido superior a 0,7, por lo que podemos determinar que las escalas son perfectamente fiables, a nivel de la variable en general, así como en cada uno de sus factores. Otra prueba de validación que se ha realizado corresponde a las pruebas de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, cuya significancia en cada variable indica que los datos siguen una función normal, en el caso de Clima Organizacional (0,903) la distribución corresponde a una función normal, para Satisfacción Laboral (0,816) y Desempeño Académico (0,858) también pueden apreciar funciones normales, no obstante, presentan un ligero sesgo positivo hacia la derecha, lo que indicaría que la mayoría de las observaciones se centran en valores superiores a la media.

3.3 MÉTODOS DE ANÁLISIS

Una vez aplicados los procesos de validación de la información, se ha aplicado algunos métodos de análisis, inicialmente un análisis correlacional a través del Coeficiente de Pearson (aplicable dados los resultados de las pruebas de normalidad), de manera que se puedan establecer relaciones entre las variables de análisis. Posteriormente, se ha propuesto un modelo matemático mediante regresión, que ha sido resuelto por el método de mínimos cuadrados ordinarios, utilizando el rendimiento académico como variable dependiente y los factores de clima organizacional y satisfacción laboral como variables explicativas, además se ha validado la robustez del modelo mediante pruebas de los supuestos básicos: multicolinealidad, homocedasticidad, autocorrelación y error de especificación. Adicionalmente, se ha utilizado como variable de control a través de la creación de una variable dummy, para las universidades denominando 0 a la universidad privada y 1 a la universidad pública. El modelo se presenta en la ecuación, en donde se detalla que el rendimiento académico, está en función de los factores de clima organizacional y satisfacción laboral, además existen diferencias por universidad, tal como se detalla a continuación:

$$RA = \alpha + \beta_1CO1 + \beta_2CO2 + \beta_3CO3 + \beta_4CO4 + \beta_5CO5 + \beta_6CO6 + \beta_7CO7 + \beta_8CO8 + \beta_9CO9 + \beta_{10}SL1 + \beta_{11}SL2 + \beta_{12}SL3 + \beta_{13}SL4 + \beta_{14}SL5 + \beta_{15}UP + \mu \quad (1)$$

La ecuación se plantea a priori como la ecuación 1, sin embargo en el desarrollo del modelo se excluirán algunas variables, en caso de que el modelo no resulte significativo con la inclusión de todas las variables.

4 ANÁLISIS Y RESULTADOS

En la tabla 3, se presentan algunos datos de las instituciones analizadas para contextualizar cada caso de análisis.

Tabla 3. Datos descriptivos por institución

Institución	Planta Docente	Estudiantes
UP=0	433	5.755
UP=1	1.176	17.854

Fuente: Registro de las instituciones analizadas

Los resultados descriptivos de cada una de las variables que se incluirán en el modelo, constan en la tabla 4, en donde se puede comprobar que los promedios tanto en clima organizacional, como en satisfacción laboral y rendimiento académico son superiores en la universidad privada en comparación con la universidad pública

Tabla 4. Promedio de las variables del modelo

Nomenclatura	Denominación	Universidad Privada	Universidad Pública
RA	Rendimiento académico	79,5193	76,4352
CO	Clima Organizacional	2,8337	2,6415
CO1	Estructura	2,8360	2,7199
CO2	Responsabilidad	2,7817	2,7041
CO3	Recompensa	2,8316	2,3438
CO4	Desafíos	2,6508	2,6617
CO5	Relaciones	3,0934	2,6475
CO6	Cooperación	2,7851	2,9472
CO7	Estándares	3,1797	2,5175
CO8	Conflicto	2,9259	2,4623
CO9	Identidad	2,3515	2,8046
SL	Satisfacción Laboral	5,7672	5,4401
SL1	Satisfacción intrínseca	5,8299	5,9173
SL2	Satisfacción del entorno físico	5,8477	5,2880
SL3	Satisfacción supervisión	5,6210	5,4622
SL4	Satisfacción de Participación	6,1117	5,4326
SL5	Satisfacción de Beneficios Recibidos	5,6051	5,1885

Fuente: Encuestas aplicadas a los docentes de las universidades públicas y privadas

Una vez demostrada la validación de las escalas se proceden a realizar las correlaciones entre el desempeño académico, el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, como se puede observar en las tablas 5 y 6, la correlación de Pearson en los tres casos corresponde a una correlación positiva, sin embargo, la correlación más fuerte se da entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Los resultados de correlaciones positivas entre clima y satisfacción tienen concordancia con los estudios

realizados por Coronel *et al.* (2020); Véliz *et al.* (2019); Afshin *et al.* (2020).

De la misma forma se aprecia que el desempeño académico de los estudiantes mantiene una correlación más fuerte con la satisfacción laboral que con el Clima Organizacional; afirmando que las calificaciones de los estudiantes están directamente relacionadas con la satisfacción de los docentes. En ambas instituciones se puede evidenciar la misma relación positiva entre las variables analizadas, sin embargo, en la universidad pública, la relación es más evidente, incluso entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral puede evidenciarse una relación bastante fuerte, lo cual no se repite en la universidad privada, tal como puede apreciarse en las tablas 5 y 6.

Tabla 5. Correlaciones entre Clima Organizacional, Satisfacción y Desempeño Académico universidad pública

		RA	CO	SL
RA	Correlación de Pearson	1	,236*	,410**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	366	366	366
CO	Correlación de Pearson	,236**	1	,727**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	366	366	366
SL	Correlación de Pearson	,410**	,727*	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	366	366	366

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

Fuente: Encuestas aplicadas a los docentes de las universidades públicas y privadas

Tabla 6. Correlaciones entre Clima Organizacional, Satisfacción y Desempeño Académico universidad privada

		RA	CO	SL
RA	Correlación de Pearson	1	,105	,363**
	Sig. (bilateral)		,143	,000
	N	197	197	197
CO	Correlación de Pearson	,105	1	,322**
	Sig. (bilateral)	,143		,000
	N	197	197	197
SL	Correlación de Pearson	,363**	,322**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	197	197	197

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

Fuente: Encuestas aplicadas a los docentes de las universidades públicas y privadas

Al realizar un análisis entre los factores del Clima Organizacional con el desempeño académico, se determinó que en ambas instituciones el factor de Estándares mantiene una correlación más fuerte; de igual manera se realiza la correlación entre los factores de la satisfacción con el desempeño académico determinando que la satisfacción con la participación mantiene una correlación mayor, esto en comparación con las correlaciones de los demás factores. De esta manera se afirma que los factores, tanto del Clima Organizacional como de Satisfacción mantienen una correlación positiva con el desempeño académico de los estudiantes a diferentes niveles, es decir unos más fuertes que otros pero todos con la misma tendencia.

Como parte del análisis realizado, previo a la obtención de la regresión resultante, se procede a realizar regresiones eliminando aquellos factores que no presentan significatividad para el modelo, dicho proceso se realiza de tal manera que se obtienen los factores significativos para el modelo.

Al continuar con el análisis, se ha efectuado una regresión a través del método de mínimos cuadrados ordinarios, incluyendo todas las variables tal como se detalló en la ecuación 1, lo cual brindó un nivel de R^2 de 0,546, además algunas variables mostraron un nivel de significancia que indicaba que las variables no eran significativas en el modelo, por lo que se ha decidido excluir algunas variables del modelo inicial, con el objetivo de brindar mayor confiabilidad al modelo, finalmente, luego de varias corridas del modelo, se han podido obtener los resultados que se presentan en la tabla 7, en donde el modelo presenta una confiabilidad a través del R^2 de 0,865, lo que ha permitido demostrar que la exclusión de algunas variables ha robustecido el modelo.

Tabla 7. Modelo de regresión con variable de control universidad.

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	T	
(Constante)	52,585	2,717		23,03	,000
UP	-1,362	,834	-,076	-1,633	,013
CO4	1,072	,694	,068	1,545	,012
CO5	1,235	,752	,082	1,642	,011
CO8	1,085	,761	,071	1,426	,004
SL2	1,294	,334	,188	3,878	,000
SL3	,990	,432	,143	2,290	,012
SL4	1,181	,433	,175	2,726	,007

a. Variable dependiente: RA

Fuente: Encuestas aplicadas a los docentes de las universidades públicas y privadas

Las variables que resultan del modelo final, luego de la exclusión de variables no significativas, son las siguientes: desafíos a los que se enfrenta la institución, relaciones interpersonales entre quienes conforman la institución y conflictos, es decir la manera de resolver conflictos entre los miembros de las instituciones, estas 3 variables forman parte de los factores de clima organizacional, mientras que por parte de los factores de satisfacción laboral, se mantienen en el modelo la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con la participación, también se incluye en el modelo la variable dummy de universidades la cual es negativa indicando que el modelo es altamente representativo en este caso para la universidad privada, la cual fue recodificada con 0 en la base de datos.

La ecuación final del modelo que se presenta en la tabla 4 se presenta en la ecuación 2, en donde finalmente se indican exclusivamente las variables que forman parte del modelo:

$$RA = \alpha + \beta_4 CO4 + \beta_5 CO5 + \beta_8 CO8 + \beta_{11} SL2 + \beta_{12} SL3 + \beta_{13} SL4 + \beta_{15} UP + \mu \quad (2)$$

En la ecuación 3 se detalla la ecuación incluyendo los coeficientes, de la siguiente manera:

$$RA = 52,585 + 1,072CO4 + 1,235CO5 + 1,085CO8 + 1,294SL2 + 0,990SL3 + 1,181SL4 + (-1,362)UP + \mu \quad (3)$$

5 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos, han permitido establecer algunas conclusiones relevantes, se han realizado pruebas ANOVA a cada una de las muestras para determinar que pertenecen a poblaciones diferentes, es decir, universidad pública y universidad privada, lo que ha permitido trabajar todo el artículo con muestras independientes, encontrando diferencias significativas.

El modelo de mínimos cuadrados que se obtuvo ha permitido determinar que el rendimiento académico está en función de 3 factores de clima organizacional y 3 factores de satisfacción laboral, además depende del tipo de universidad, en tal sentido, los 3 factores de clima organizacional que han resultado significativos corresponden a desafíos, relaciones interpersonales y conflictos, todas estas variables relacionadas directamente con la gestión de personas, en todo sentido el enfoque hacia los resultados o logros no ha resultado significativo al momento de explicar el rendimiento académico de los estudiantes. Dicho de otra manera, el rendimiento académico de los estudiantes depende de la calidad de las relaciones interpersonales, los desafíos asumidos por la institución, así como su capacidad de resolver conflictos, además, se ha determinado que la satisfacción laboral, también influye en el rendimiento de los estudiantes, de manera que a mejor satisfacción con el ambiente físico, con la supervisión y con la participación, el rendimiento también se incrementará. Sin embargo, cabe recalcar que aproximadamente el 50% de la nota de los estudiantes no tiene explicación por factores de clima o satisfacción, sin embargo, el 50% restante puede relacionarse con estos factores, lo que consideramos es un porcentaje representativo que debe ser considerado por autoridades y tomadores de decisiones al momento de definir políticas de recursos humanos que fomenten el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluye entonces que las instituciones de educación superior, a más de preocuparse por la excelencia académica que es su principal aspiración, deberían otorgar especial atención al bienestar de sus colaboradores y al ambiente en el cual se desarrollan las actividades académicas.

Se debe destacar que el rendimiento académico ha sido expresado únicamente en función de la nota de clase, no obstante, tal como lo señalan varios trabajos como los de Jiménez et al. (2015), Santillán et al. (2017) y Schneider y Precklel (2017), el rendimiento académico debe ser medido como un conjunto de factores, en donde a más de la evaluación cuantitativa se debería considerar el desarrollo de competencias del estudiante, las aptitudes y actitudes que desarrolle, entre otros aspectos, no obstante, para facilitar la obtención de información para este estudio se ha trabajado únicamente con la valoración cuantitativa registrada en los sistemas.

Si bien es cierto estos resultados no son determinantes ni concluyentes, se puede afirmar que, la gestión llevada a cabo por la universidad privada, que además es una institución caso tres veces más pequeña en cuanto a planta docente y número de estudiantes que la pública, probablemente permite consolidar el modelo con mayor enfoque en dicha institución, en contraposición de la institución pública, la cual por la fuerte carga burocrática precisamente presenta un nivel de incidencia menor.

Se detalla que como nuevas líneas de investigación o para otros trabajos se puede profundizar en el análisis con otras variables de control, ampliando la medición de la variable de rendimiento académico, o realizando un análisis en función de clima, modalidad o dedicación, pues probablemente existen diferencias interesantes que pueden llevar a nuevas conclusiones.

6 APOYO

El presente artículo es resultado del proyecto “Factores que influyen en el clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes universitarios, y su efecto sobre el desempeño académico de los estudiantes en la universidad pública y particular. Caso de estudio Universidad de Cuenca – Universidad del Azuay”, financiado por la Dirección de Investigaciones de la Universidad de Cuenca (DIUC) y por la Universidad del Azuay.

REFERENCIAS

- Abraham, S., Ravi, V., Rekha, S. y Ashok, H. (2019). Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction Among Teachers. *Indian Journal Of Psychological Science*.
- Afshin, R., Hooshang, K., Esmail, Z. y Abdollah, S. (2020). English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the Iranian school organizational climate in a mixed methods study, *Cogent Education*, 7(1), DOI: 10.1080/2331186X.2019.1613007
- Aldag, R. y Brief, A. (1978). Examination of alternative model of job satisfaction. *Human relations* 31, 91-98.
- Álvarez Gustavo (1992). El constructo "clima organizacional" concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Vol. 11, 1 y 2.
- Arribas, R. (2004). Administración local: hacia nuevos modos en la prestación de Servicios. *II Congreso Online del Observatorio para la Ciber Sociedad*. Barcelona. Disponible en: http://www.cibersociedad.net/congres2004/index_es.html
- Barsade, S. G., Brief, A. P. y Spataro, S. E. (2003). The Affective Revolution in Organizational Behavior: The Emergence of a Paradigm. En J.
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública* 45(2). Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
- Chong, E. (2017). Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 47(1), 91-108. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/270/27050422005.pdf>
- Coronel, J., Ayay, G., y Milla, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública //Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 52-70. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.05>
- Cook, JD, Hepworth, SJ, Wall, TD y Warr, PB (1981) La experiencia del trabajo. Prensa académica, Londres.
- De Miguel, M. y Arias, J. (1999): La evaluación del rendimiento inmediato en la enseñanza universitaria. *Revista de Educación*, 320, 353-377.
- Dinibutun, S., Kuzey, C., y Dinc, M. (2020). The Effect of Organizational Climate on Faculty Burnout at State and Private Universities: A Comparative Analysis. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/2158244020979175>
- Fuentes, J. (2015). Incidencia de la Satisfacción Laboral docente y el ambiente de aula en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Tesis de doctorado.

García, M. y Bedoya, M (1997). Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle. Tesis de Grado Maestría. Universidad del Valle

James, L. y Jones, A. (1974). Organizational Climate: A Review of Theory and Research. *Psychological Bulletin*, 81, 1096-1112.

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. Disponible en: <https://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=457745495014>

Judge, T. A. y Klinger, R. (2007). Job Satisfaction. Subjective Well-Being at Work. En M. Eid y R. Larsen (Eds.), *The Science of Subjective Well-Being*. New York, NY: Guilford Publications.

Judge, T. A., Hulin, C. L. y Dalal, R. S. (2012). Job Satisfaction and Job Affect. En S.W.J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*. New York, NY: Oxford University Press.

Kolb, D.; Rubien, I. y McIntyre, J. (1985). Psicología de las Organizaciones: Problemas contemporáneos. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

Kuenzi, M. y Schminke, M. (2009). Assembling Fragments into a Lens: A Review, Critique and Proposed Research Agenda for the Organizational Work Climate Literature. *Journal of Management*, 35, 634-717.

Lewin, K. (1951). Field theory in social science: selected theoretical papers (Edited by Dorwin Cartwright.). *Harpers*.

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp.1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.

Luthans, F., Norman, S., Avolio, B. y Avey, J. (2008). Supportive Climate and Organizational Success: The Mediating Role of Psychological Capital. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.

Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La Medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: El Cuestionario De Satisfacción S20/23.

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario

Miranda, F. y Pastor, P. (2015). Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015. Universidad Señor de Sipán.

Ostroff, C. y Bowen, D. E. (2000). Moving HR to higher level: HR practices and organizational effectiveness. En K.J. Klein y S.W.J. Kozlowski (Eds.), *Multilevel theory, research and methods in organizations* (pp.211-266). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Rev Fac Psicol*, 9(3):1-8.

Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Pública*, 39(2), 385-393. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017

Schneider, B. (1975). Organizational Climate: An Essay. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.

Peiró, J. M. (1984). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.

Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 25(42), 43-61.

Vargas, J. (2002) Factores diferenciales del rendimiento académico en educación superior. *Boletín de investigación educacional No 16*. Santiago de Chile.

Veliz, A., Vidal, Y. y Chiguay, C. (2019). RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA REGIONAL CHILENA. *Revista Inclusiones. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 6. 8-22.

Wright, T. A. (2005). The Role of “Happiness” in Organizational Research: Past, Present and Future Directions. En P. L. Perrewe y D. C. Ganster (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well-being*, 4, (p. 221-264). Amsterdam: JAI Press.