

Volumen 6 - Número Especial - Octubre/Diciembre 2019

REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES
ISSN 0718-4766

Homenaje a

Francisco Giraldo Gutiérrez

MIEMBRO DE HONOR COMITÉ INTERNACIONAL

REVISTA INCLUSIONES

CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

CUERPO DIRECTIVO

Directores

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda

Universidad Católica de Temuco, Chile

Dr. Francisco Ganga Contreras

Universidad de Los Lagos, Chile

Subdirectores

Mg © Carolina Cabezas Cáceres

Universidad de Las Américas, Chile

Dr. Andrea Mutolo

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

Editor Brasil

Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva

Universidade da Pernambuco, Brasil

Editor Ruropa del Este

Dr. Alekzandar Ivanov Katrandhiev

Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza

Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos

Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera

Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González

Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy

Universidad de La Serena, Chile

Mg. Cecilia Jofré Muñoz

Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín

Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra
Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz
Universidad del Salvador, Argentina

Ph. D. Stefan Todorov Kapralov
South West University, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía
Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu
Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez
Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie
Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar
Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto
Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo
Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia
Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Antonio Hermosa Andújar
Universidad de Sevilla, España

Dra. Patricia Galeana
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau
Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg
Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos

Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez
Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia

José Manuel González Freire
Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera
Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre
Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dr. Miguel León-Portilla
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura
Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros
Diálogos em MERCOSUR, Brasil

+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández
Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango
Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut
Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa
Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo
Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Dra. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Romyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa

Instituto Universitario de Lisboa, Portugal

Centro de Estudios Africanos, Portugal

Dra. Alina Bestard Revilla

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el
Deporte, Cuba*

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Rosario Castro López

Universidad de Córdoba, España

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Per

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. María Laura Salinas

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia

Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Dra. Jaqueline Vassallo

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez

Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Editorial Cuadernos de Sofía

Santiago – Chile

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA REGIONAL CHILENA**

**RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR SATISFACTION
IN WORKERS AT A CHILEAN REGIONAL PUBLIC UNIVERSITY**

Dr. Alex Véliz Burgos

Universidad de Los Lagos, Chile
alex.veliz@ulagos.cl

Lic. Yeniffer Vidal

Universidad de Los Lagos, Chile
yvidal96@outlook.es

Lic. Constanza Chiguay

Universidad de Los Lagos, Chile
constanza.chiguay@gmail.com

Fecha de Recepción: 10 de julio de 2019 – **Fecha Revisión:** 26 de julio de 2019

Fecha de Aceptación: 30 de agosto de 2019 – **Fecha de Publicación:** 16 de septiembre de 2019

Resumen

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de una universidad pública chilena. La investigación se adscribe al paradigma cuantitativo. La muestra fue de 42 trabajadores administrativos a quienes se aplicaron las escalas clima organizacional de Koys y DeCotiis y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados indican que existen niveles adecuados de satisfacción laboral, relación directa y estadísticamente significativa entre los niveles de satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional. Se sugiere fortalecer un clima organizacional positivo para contribuir a una adecuada satisfacción laboral de los trabajadores.

Palabras Claves

Clima organizacional – Satisfacción laboral – Educación superior – Chile

Abstract

The objective of the study was to establish the relationship between the perception of the organizational climate and the job satisfaction of workers of a Chilean public university. Research adheres to the quantitative paradigm. The sample was 42 administrative workers to whom the Koys and DeCotiis organizational climate scales and the S20/23 Job Satisfaction questionnaire were applied. The results indicate that there are adequate levels of job satisfaction, direct and statistically significant relationship between levels of job satisfaction and the dimensions of the organizational climate. It is suggested to strengthen a positive organizational climate to contribute to adequate job satisfaction of workers.

Keywords

Organizational climate – Labor Satisfaction – Higher education – Chile

Para Citar este Artículo:

Véliz Burgos, Alex; Vidal, Yennifer y Chiguay, Constanza. Relación entre Clima Organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad Pública Regional Chilena. Revista Inclusiones Vol: 6 num Especial (2019): 312-326.

Introducción

El clima organizacional y la satisfacción laboral son las variables continuamente estudiadas en el ámbito laboral, son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo.¹

La investigación sobre el clima organizacional, cobra sentido por el interés en conocer y comprender el comportamiento de los individuos en el contexto laboral, en entender las formas en que los miembros de una organización experimentan y sienten esa organización.²

El clima organizacional se ha convertido en uno de los tópicos más influyentes en la investigación del comportamiento organizacional. Se podría reconocer este constructo como el conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las políticas, prácticas y procesos así como las conductas que una organización recompensa, apoya y espera en un contexto laboral y el significado psicológico que ellas adquieren para sus miembros.³

Los estudios sobre clima organizacional tienen en cuenta el ambiente físico de sus instalaciones y equipos y otros elementos ambientales como la forma en que se estructura, estilos de dirección, el ambiente social, la comunicación. Las aptitudes y actitudes, las motivaciones y expectativas que poseen a nivel individual los trabajadores y que son expresadas en las relaciones grupales; el comportamiento organizacional identificado en indicadores relacionados con la productividad y la satisfacción laboral, entre otros.⁴

Por otra parte, la satisfacción laboral es actualmente uno de los conceptos más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo.⁵ En este escenario, la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Es decir, una actitud fruto de percepciones específicas relacionadas con aspectos del trabajo y de la organización.⁶

¹ A. Gallegos; L. Walter & A. Cáceres, "Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado", *Ciencia & trabajo*, Vol: 16 num 51 (2014): 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

² V. Pecino-Medina; M. Mañas-Rodríguez; P. Díaz-Fúnez; J. López-Puga & J. Llopis-Marín, "Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario", *Anales de Psicología*, Vol: 31 num 2 (2015): 658-666. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

³ V. Pecino-Medina; M. Mañas-Rodríguez; P. Díaz-Fúnez; J. López-Puga & J. Llopis-Marín, "Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario..."

⁴ J. Zambrano; M. Ramón & E. Espinoza-Freire, "Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la universidad técnica de Machala", *Revista Universidad y Sociedad*, Vol: 9 num 2 (2017): 163-172. Recuperado en 30 de abril de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022&lng=es&tlng=es.

⁵ P. Montoya; N. Beïio-Escamilila; N. Bermúdez Jara; F. Burgos; M. Fuentealba & A. Padilla Pérez "Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena", *Ciencia & trabajo*, Vol: 19 num 58 (2017): 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Diversos autores han identificado asociaciones significativas entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, los resultados sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales.⁷

Investigaciones han buscado identificar la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional con la finalidad de aportar evidencia científica que permita la creación y formulación de nuevas estrategias de intervención laboral, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los trabajadores, lo que tendría un directo impacto en el clima organizacional percibido.⁸ Por lo anteriormente planteado, es importante estudiar el clima organizacional y evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores en cada empresa o institución. El objetivo del estudio fue establecer la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Universidad Pública Regional Chilena.

Método

Presentación y justificación del enfoque metodológico

La investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo, se busca estudiar un fenómeno de forma estandarizada y medible y se presentan los resultados en forma estadística⁹. La elección del enfoque metodológico cuantitativo se justifica dada que la problemática en estudio se configura aun como una realidad por descubrir y explorar. Flick y Gill y Johnson plantean que la metodología cuantitativa se presenta como más apropiada para la verificación o contraste de hipótesis fundamentadas en el conocimiento teórico existente que para construir o avanzar en la formación de una teoría todavía en fase de desarrollo¹⁰. Así mismo Ghauri y Gronhaug y Ragin señalan que la metodología cuantitativa busca realizar inferencias a partir de una muestra, evaluando para ello la relación existente entre aspectos o variables de la observación de dicha muestra. Así el objetivo de la investigación cuantitativa pasa a ser la identificación de patrones generales que caracterizan a la totalidad de la población.¹¹ Dado que el investigador cuantitativo mantiene este distanciamiento, se implica lo menos posible en el contexto social donde se desarrolla el fenómeno a ser estudiado.¹²

⁶ V. Manosalvas; A. Carlos Manosalvas; L. Oswaldo & N. Quintero, “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, AD-minister, num 26 (2015): 5-15. <https://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

⁷ V. Manosalvas; A. Carlos Manosalvas; L. Oswaldo & N. Quintero, “El clima organizacional...”

⁸ P. Montoya; N. Beiiio-Escamlila; N. Bermúdez Jara; F. Burgos; M. Fuentealba & A. Padilla Pérez “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional...”

⁹ P. Martínez Carazo, “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”, Pensamiento & Gestión, num 20 (2006): 165-193.

¹⁰ Manuel Amezcua & Alberto Gálvez Toro, “Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta”, Revista Española de Salud Pública, Vol: 76 num 5 (2002): 423-436. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500005&lng=es&tlng=es.

¹¹ N. Binda and F. Benavent, Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. [online] Dialnet. Available at: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4512073> [Accessed 4 May 2019].

¹² N. Binda and F. Benavent, Investigación cuantitativa e investigación cualitativa...

Por último, Rodríguez, afirma que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, este método utiliza el cuestionario, inventario y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudio cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y análisis numérico.¹³ En relación con el alcance el estudio a desarrollar y dadas las características del trabajo, se optó por un diseño metodológico no experimental, transversal de tipo descriptivo. La investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas. La elección del diseño de investigación transversal, es elegida dado que el propósito de este estudio tiene como finalidad recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Los autores Hernández, Fernández y Baptista plantean que, los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en lo que se manifiestan una o más variables dentro del enfoque cuantitativo. El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos en una variable o concreto y proporcionar su descripción.¹⁴

Muestra y criterios de selección

La muestra con la que se trabajó es no probabilística, y fue seleccionada a través de un muestreo incidental. Se estratificó la población por medio de los siguientes datos: sexo, edad y años trabajados en la institución. El propósito de escoger este tipo de muestreo es que la selección de los sujetos a estudio dependa de ciertas características, criterios, que los investigadores consideren en ese momento. Reclutando casos hasta que se complete el número de sujetos necesarios para completar el tamaño muestral deseado¹⁵. El tamaño muestra es de 42 funcionarios.

Instrumentos de medición

Se trabaja con cuestionarios, debido que es un instrumento, para la recolección de información que tiene la ventaja de que reduce los sesgos ocasionados por la presencia del entrevistador, posee un formato simple que facilita el análisis y reduce los costos de aplicación y permite conocer la magnitud de un fenómeno social en una gran cantidad de personas¹⁶. Según Brunet, el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto está de acuerdo o no con la descripción.¹⁷ Una vez que se conoce cuáles son los puntos de interés para el problema que nos ocupa, el cuestionario es el procedimiento

¹³ E. Rodríguez, "Comité de evaluación ética y científica para la investigación en seres humanos y las pautas cioms 2002", *Acta bioethica*, Vol: 10 num 1 (2004): 37-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2004000100005>

¹⁴ R. Hernández; C. Fernández y P. Baptista, *Metodología de la investigación* (México: McGraw-Hill, 1998).

¹⁵ C. Manterola & T. Otzen, "Estudios Experimentales 1 Parte: El Ensayo Clínico", *International Journal of Morphology*, Vol: 33 num 1 (2015): 342-349. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022015000100054>

¹⁶ L. Fernández, ¿Cómo se elabora un cuestionario? *Universitat de Barcelona Institut de Ciències de l'Educació. Butlletí La Recerca*. 2007. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha8-cast.pdf>

¹⁷ M. García Solarte, "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual", *Cuadernos de Administración*, num 42 (2009): 43-61.

más adecuado para la obtención de datos de forma fiable.¹⁸ Los datos fueron recogidos a través de la Escala de mediación para clima organizacional de Koys Y DeCotiis, adaptada y validada en Chile por Chiang et al, cuyos resultados muestran que el instrumento tiene una fiabilidad adecuada (0,9). En el estudio de Chiang et al se concluyó, por tanto, que esta escala funciona suficientemente bien en las instituciones públicas de la Región del Bío Bío, en el Estado de Chile y por ello se seleccionó para aplicarla en el presente estudio.¹⁹

Este instrumento que los participantes tienen que responder un cuestionario formato tipo Likert de cinco puntos (Muy de acuerdo - De acuerdo – No estoy seguro – En desacuerdo – Totalmente en Desacuerdo), posee ocho dimensiones resumidas del clima psicológico, que son: Autonomía, Confianza, Cohesión, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación. Los puntajes finales se obtienen a partir del promedio de sus dimensiones, determinando así la perspectiva individual del clima organizacional.

Escala	Descripción escala
Autonomía	Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.
Cohesión	Percepción de las relaciones entre trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda materiales en la realización de las tareas.
Confianza	La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.
Presión	La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
Apoyo	La percepción que tiene los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo.
Reconocimiento	La percepción que tiene los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa.
Equidad	La percepción que los empleados tienen, acerca de si existen políticas y reglamento equitativos y claros dentro de la institución.
Innovación	La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga poco o nada de experiencia.

Tabla 1
Descripción de las ocho escalas de clima organizacional Koys y Decottis
Fuente: elaborado por Koys y Decottis y recuperado por J. C. Calvo

¹⁸ P. Martínez Carazo, "El método de estudio de caso: estrategia metodológica..."

¹⁹ M. M. Chiang Vega; M. Salazar Botello; P. Huerta Rivera & A. Nuñez Partido, "Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos", *Universum* Vol: 23 num 2 (2008): 66–85. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004

Además, se utiliza el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, diseñado y validado por Meliá y Pereiro de la universidad de Valencia, el cual cuenta con validación en Chile donde se sugiere considerar la versión abreviada del cuestionario (21 ítems)²⁰.

El cuestionario tiene un formato de escala tipo Likert, que consta de 23 ítems con 7 alternativas de respuesta: Muy Insatisfecho, Bastante Insatisfecho, Algo Insatisfecho, Indiferente, Algo Satisfecho, Bastante Satisfecho y Muy Satisfecho; lo que permite obtener una medida general de satisfacción y evaluar la satisfacción con 5 dimensiones: la supervisión, el ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación. Los puntajes totales se obtuvieron a partir del promedio de sus dimensiones, clasificando de esta manera el nivel de satisfacción laboral de los participantes. Esta escala presenta una elevada consistencia interna (Alfa 0,92) y los factores oscilan entre 0,76 y 0,89.

Escala	Descripción escala
Supervisión	La satisfacción que siente al recibir el apoyo de los superiores, la igualdad y justicia de trato recibida en la organización. La Proximidad, frecuencia, objetividad de la supervisión.
Ambiente Físico	La satisfacción que siente respecto a su entorno físico, el lugar de trabajo, la limpieza, higiene, salubridad, ergonomía, iluminación, ventilación y temperatura.
Prestaciones	El grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación en aspectos laborales, la contratación, el salario recibido y las oportunidades de promoción (asenso).
Participación	La satisfacción que percibe con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.
Satisfacción intrínseca	Las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.

Tabla 2

Descripción de las cinco escalas del cuestionario Satisfacción Laboral S20/23

Fuente: elaborado diseñó y validado por Meliá y Pereiro

Procedimiento

Previo a la aplicación de los instrumentos, se contactó a los jefes de los diferentes departamentos y, posteriormente, se entregó a cada funcionario seleccionado un consentimiento informado sustentado en las directrices de Ezekiel Emanuel, que respalda el carácter voluntario de su participación, el anonimato y confidencialidad de los datos; quedando además explicitado el derecho a retirar su consentimiento y abandono de la investigación en cualquier momento y sin ningún tipo de sanción.

Para el análisis estadístico, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 19. Las variables cuantitativas fueron descritas mediante frecuencias observadas y porcentajes. Se trabajó además con tablas de contingencia y correlaciones. Se utilizó un nivel de significación de 0,05.

²⁰ J. L. Meliá y J. M. Peiró, Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. 15 abril 2019, de Safety Psychology Psicología de la Seguridad de la Seguridad. 1998. Sitio web: https://www.uv.es/melajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Resultados

Se construye una tabla descriptiva de la muestra, en el que se identifican las variables edad y años en la organización. La edad mínima correspondiente a los casos es de 21 años edad, la edad máxima es de 66 años (media=35 años, dt=9,467 años). En cuanto a los años dentro de la organización, corresponde a un mínimo de 1 año trabajando y un máximo de 36 años, por lo que se observa que dentro de los casos existirán diferentes perspectivas de acuerdo a sus años en la organización, que nos ayudara a identificar el clima y la satisfacción de los miembros como tal. Por último, según la tabla de estadísticos descriptivos se dimensiona una media de 9 años de trayectoria dentro de la organización y una desviación estándar de 8,973. (Tabla 3).

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
Edad	21	66	35,4	9,4
Años en la organización	1	36	9,3	8,9

Tabla 3
Estadísticos descriptivos de la muestra
Elaboración propia

Se realiza una comparación entre los puntajes promedio de hombres y mujeres en las dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral. A continuación, se presentan los resultados en las tablas 4 y 5.

Dimensión	Sexo	Media	Desviación típ.	Sig
Clima organizacional	Mujer	82,38	18,11	0,42
	Hombre	85,99	11,17	
Autonomía	Mujer	10,24	3,10	0,57
	Hombre	10,68	2,03	
Cohesión	Mujer	10,60	2,58	0,33
	Hombre	11,26	2,13	
Confianza	Mujer	11,91	3,65	0,35
	Hombre	12,79	2,74	
Presión	Mujer	10,16	2,48	0,45
	Hombre	10,21	1,58	
Apoyo	Mujer	11,79	3,60	0,42
	Hombre	12,53	2,44	
Reconocimiento	Mujer	9,82	2,96	0,31
	Hombre	10,62	2,56	
Equidad	Mujer	10,81	2,07	0,29
	Hombre	10,26	1,28	
Innovación	Mujer	7,06	2,33	0,33
	Hombre	7,63	1,67	

Tabla 4
Comparación de medias entre mujeres y hombres en las dimensiones del clima organizacional
Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4. no existen diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de hombres y mujeres en las dimensiones del clima organizacional. Esto indicaría que en ambos casos las variables tienen la misma importancia para trabajadores y trabajadoras.

Dimensión	Género	Promedio	Desviación típ	sig
Satisfacción total	Mujer	111,66	26,14	0,75
	Hombre	109,46	22,01	
Supervisión	Mujer	29,53	9,29	0,83
	Hombre	30,05	7,38	
Ambiente físico	Mujer	26,95	5,91	0,13
	Hombre	24,32	7,08	
Participación	Mujer	14,72	4,40	0,51
	Hombre	15,47	3,69	
Prestaciones	Mujer	21,65	6,93	0,88
	Hombre	21,62	6,06	
Satisfacción Intrínseca	Mujer	18,81	5,10	0,54
	Hombre	18,00	4,02	

Tabla 5
Comparación de medias entre mujeres y hombres en las dimensiones de la satisfacción laboral
Elaboración propia

En la tabla 5 se observa que al igual en las dimensiones del clima organizacional no existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral entre hombres y mujeres participantes de la muestra.

Por último, se realizó un análisis referente a las correlaciones obtenidas entre los instrumento, clima organizacional y satisfacción laboral de los casos participantes. La correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral fue de un valor 0,702 ($p < 0,001$). En cuanto a las correlaciones más fuertes entre las dimensiones se observa que estas se presentaron en la dimensión confianza total con supervisión total con un valor de 0,804 ($p < 0,001$) y apoyo total con supervisión total con un valor de 0,802 ($p < 0,001$). Se observa además que existen correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, lo que indicaría en términos generales que a mayor percepción positiva del clima laboral existiría mayor satisfacción laboral (Tabla 6).

	12	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.-Clima	1,618*	,651*	,891*	,712*	,907*	,815*	,729*	,790*	,702*	,796*		,707*	,532*	,616*
2.-Atonomía	1	,417*	,445*	,327*	,449*	,295*	,296*	,535*	,385*	,377*		,575*	,344*	,421*
3.-Cohesión		1	,427*	,424*	,452*	,521*	,345*	,462*	,406*	,370*		,368*	,407*	,424*
4.-Confianza			1	,550*	,878*	,752*	,602*	,682*	,682*	,804*	,257*	,677*	,451*	,515*
5.-Presión				1	,608*	,487*	,588*	,499*	,523*	,601*		,427*	,408*	,467*

6.-Apoyo	1	,731*	,676*	,675*	,682*	,802*	,642*	,439*	,599*
7.- Reconocimient o	1	,606*	,546*	,496*	,682*		,447*	,353*	,397*
8.-Equidad		1	,485*	,596*	,604*	,266*	,501*	,491*	,524*
9.-Innovación			1	,519*	,580*		,674*	,422*	,444*
10.-Satisfacción				1	,888*	,610*	,797*	,862*	,871*
11.-Supervisión					1	,405*	,695*	,650*	,740*
12.-Ambiente físico						1	,284*	,372*	,340*
13.- Participación							1	,680*	,678*
14.- Prestaciones								1	,813*
15.-S.Intrínseca									1

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

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

Tabla 6
Correlaciones entre las dimensiones del Clima organizacional
y las dimensiones de la Satisfacción laboral
Elaboración propia

Discusión

Un estudio que mida clima organización, satisfacción laboral o cualquier término que intervenga en el área laboral, permite que las organizaciones de diferentes áreas como economía, salud, educación, entre otras logren generar un diagnóstico de la situación laboral de sus trabajadores/ funcionarios, permitiendo identificar las problemáticas. La información recopilada si es utilizada por la organización ayudaría a implementar estrategias dirigidas a un mejor entorno laboral, además de alcanzar el objetivo principal de la organización que es mejorar su productividad, por lo que hay que tener considerado que el recurso humano cumple un rol fundamental en las organizaciones.

Por lo tanto, a través de lo analizado se concluye, que si existe un buen clima organizacional y sí existe satisfacción laboral en los funcionarios no académicos. Según la teoría del clima organizacional de Rensis Likert, en ella planteó que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra. Para Likert el clima es multidimensional, compuesto por ocho dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas de motivación, los procesos de comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planificación, el control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Todos estos elementos se unen para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento de las personas de la organización.²¹

²¹ Mónica García Solarte, "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual", Cuadernos de Administración num 42 (2009): 43-65.

El autor plantea que la satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. En cambio, la insatisfacción, es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.²²

Los hallazgos encontrados establecen que existe correlación significativa de estas variables el cual se puede determinar que existe un buen clima y que los trabajadores se encuentran satisfechos en el lugar donde laboran diariamente, sin embargo, hay que mencionar según lo observado, existe un déficit importante en la dimensión ambiente físico el que demuestra que los trabajadores no se encuentran de todo satisfechos.

El clima organizacional ocupa un espacio relevante en la gestión de las organizaciones y estudiarlo se torna una medición empírica para obtener un alto desempeño laboral, eleva el compromiso y a cooperación entre sujetos para que se sienten parte de un grupo de trabajo satisfactorio.²³ Al analizar los resultados no se encuentra déficit en ninguna área y de acuerdo a lo analizado, se determina que no existe una media significativa entre el variable sexo, es decir, hombre y mujeres de acuerdo a su característica socio demográfica y laboral no perciben un clima organizacional diferente a pesar de las diferencias de los años laborados dentro de la organización, es decir, se determina que la percepción del clima organizacional en los trabajadores dentro del campus Puerto Montt, es positiva.

En cuanto a la satisfacción laboral de los funcionarios no académicos, si bien no se identifica una problemática en los resultados finales, se determina que existe satisfacción laboral. Al observar los resultados de las dimensiones, se identifica la variable ambiente físico con insatisfacción, el cual es determinante, dado a que es el lugar donde se desempeña el trabajador. El ambiente físico, que incluye el espacio físico de sus instalaciones y equipos y otros elementos ambientales como la forma en que se estructura, estilos de dirección, el ambiente social que generan los conflictos entre personas o entre departamentos y la comunicación; aptitudes y actitudes, las motivaciones y expectativas que poseen a nivel individual y expresadas en las relaciones grupales; comportamiento organizacional identificado en indicadores relacionados con la productividad y la satisfacción laboral, entre otros.²⁴

De acuerdo a la relación entre las variables clima organización y satisfacción laboral, los resultados evidenciaron la exigencia de una correlación positiva a lo que podemos determinar que si existe una relación entre la percepción del clima organizacional y como este influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la intuición. Muchos autores han identificado asociaciones significativas entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, los resultados sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales²⁵. Por lo tanto, según las dimensiones específicamente vistas si se aumentara la confianza y apoyo por parte de los supervisores hacia los funcionarios se aumentaría la satisfacción

²² C. M. Ruiz Segura, Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. 2009. Recuperado de <http://replib.ubiobio.cl/>

²³ J. Zambrano; M. Ramón & E. Espinoza-Freire, "Estudio sobre el clima organizacional..."

²⁴ J. Zambrano; M. Ramón & E. Espinoza-Freire, "Estudio sobre el clima organizacional..."

²⁵ V. Manosalvas; A. Carlos Manosalvas; L. Oswaldo & N. Quintero, "El clima organizacional..."

en las áreas de supervisión y satisfacción intrínseca. En cambio, en cuanto al ambiente físico si bien también pertenece al clima organizacional, no es un factor que dependa de factores interpersonales o que exista soluciones a corto plazo, pues sus cambios dependen de una organización más completa.

Para finalizar, se pueden dar ciertas soluciones para mejorar ciertas dimensiones desvalidas dentro de la investigación, principalmente en el área interpersonal y comunicación de los miembros de la institución. Pero hay ciertas áreas que requieren de más colaboración de la parte administrativa, como es el caso de la dimensión de ambiente físico.

Para las instituciones académicas, no pasa desapercibido el evaluar el clima organizacional de los trabajadores, para algunas instituciones es de gran importancia el mejorar el clima laboral en el que se desenvuelven cada día. En el caso de las universidades es de gran importancia medir el clima organizacional y hacer un seguimiento de su evolución de manera cercana. Entre las consecuencias positivas de un buen clima laboral podemos nombrar la alegría, afiliación, productividad, baja rotación, satisfacción, pertenencia, adaptación, innovación y otras.

Esta investigación permite dar una visión simple y a grandes rasgos sobre las percepciones que tiene los trabajadores de su entorno de trabajo, pues las limitaciones que tuvo este trabajo es que únicamente se enfocó en un grupo selecto que fueron los funcionarios no académicos, además de utilizar cuestionarios auto-administrado, sin utilizar entrevista para profundizar en ciertos temas específicos que pudiesen requerir de más atención. Cabe recalcar finalmente la importancia de la observación, medición y solución de factores que provocan malestar en los trabajadores, pues dentro de una institución uno de los recursos más importantes para el logro de metas y crecimiento en muchos ámbitos es el recurso humano, una buena percepción del entorno de trabajo trae consigo un buen clima organizacional, lo que trae como resultado muchas veces es una cohesión de trabajo entre los miembros de la organización y la empresa que fortalecen el trabajo y a su vez a la institución.

Bibliografía

Amezcu, Manuel & Gálvez Toro, Alberto. "Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta". *Revista Española de Salud Pública*, Vol: 76 num 5 (2002): 423-436. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500005&lng=es&tlng=es.

Álvarez Lilisbeth, de Miguel Margarita; Noda Marcia, Álvarez-López Luis & Galcerán Galina. "Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria". *Revista Cubana de Salud Pública*, Vol: 42 num 3 (2016): 407-417. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300008&lng=es&tlng=es

Arias, Walter & Arias, Gabriela. "Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado". *Ciencia & trabajo*. Vol: 16 num 51 (2014): 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

Binda, Nadia y Balbastre, Francisco. "Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación". Revista de ciencias económicas. Vol: 31 num 2 (2013): 179-187.

Bustos, Erika & Vargas, Shyrley. "El clima organizacional, una estrategia en la gestión de los recursos humanos". Revista Estrategia Organizacional, Vol: 6 num 2 (2017). doi: <https://doi.org/10.22490/25392786.2471>

Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, C. Mauricio; Huerta Rivera, Patricia Carolina & Nuñez Partido, Antonio. "Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos". Universum, Vol: 23 num 2 (2008): 66-85. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>

Chiang, María; Gómez, Nelly y Salazar, Carlos. "Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones de educación pública y privada en Chile". Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), Vol: 30 num 52 (2014): 65-74. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452014000200007&lng=en&tlng=en

Echeverri Cardona, Raúl Diego & Zambrano Renato. "Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional". Estudios Gerenciales, Vol: 30 num 131 (2014): 184-189. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232014000200010&lng=en&tlng=es.

Fernández, L. ¿Cómo se elabora un cuestionario? Universitat de Barcelona Institut de Ciències de l' Educació. Butlletí La Recerca. 2007. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha8-cast.pdf>

García Solarte, Mónica. "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual". Cuadernos de Administración, num 42 (2009): 43-61. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es.

López, Rodrigo & Vega, Patricio. "Consentimiento informado en Medicina Práctica clínica e investigación biomédica". Revista chilena de cardiología, Vol: 36 num 1 (2017): 57-66. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-85602017000100008>

Martínez Carazo, Piedad. "El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica". Pensamiento & Gestión, Vol: 20 (2006): 165-193.

Meliá, J. L. y Peiró, J. M. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Safety Psychology Psicología de la Seguretat Psicologia de la Seguridad. 1998. https://www.uv.es/melija/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Manosalvas Vaca, Carlos, Manosalvas Vaca, Luis & Nieves Quintero, Jorge. "El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación". AD-minister, num 26 (2015): 5-15. <https://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

Manterola, Carlos & Otzen, Tamara. "Estudios Experimentales 1 Parte: El Ensayo Clínico. International". *Journal of Morphology*, Vol: 33 (2015): 342-349. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022015000100054>

Montoya Cáceres, Pamela; Beiiio-Escamilila, Natalia; Bermúdez Jara, Nikol; Burgos Ríos, Felicinda; Fuentealba Sandoval, María & Padilla Pérez, Alejandro. "Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena". *Ciencia & trabajo*, Vol: 19 num 58 (2017): 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Otzen, Tamara & Manterola, Carlos. "Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International". *Journal of Morphology*, Vol: 35 num 1 (2017): 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.

Pecino-Medina, Vicente; Mañas-Rodríguez, Miguel Angel; Díaz-Fúnez, Pedro, López-Puga, Jorge & Llopis-Marín, Juan Manuel. "Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario". *Anales de Psicología*, Vol: 31 num 2 (2015): 658-666. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

Pérez-Castro, Judith & Hirsch, Ana. "Desarrollo de capacidades y ética de la investigación en poblaciones vulnerables". *Edetania. Estudios y Propuestas Socioeducativas*, num 51 (2017): 111-122. Recuperado a partir de <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/108>

Pujol-Cols, Lucas & Davos, Guillermo. "Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes". *Estudios Gerenciales*, Vol: 34 num 146 (2018): 3-18. <https://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>.

Rivadeneira Rodríguez, Elmina. "Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales". In *Crescendo*, Vol: 8 num 1 (2017): 115-121. doi: <https://doi.org/10.21895/incres.2017.v8n1.11>

Rodríguez, Eduardo. "Comité de evaluación ética y científica para la investigación en seres humanos y las pautas cioms 2002". *Acta bioethica*, Vol: 10 num 1 (2004): 37-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2004000100005>

Ruiz Segura, C. M. Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. 2009. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/>

Salazar, C. y Ruiz, Calidad de vida laboral : en establecimientos urbanos de atención primaria de la ciudad de Chillán. 2010. <https://studylib.es/doc/6706665/satisfacci%C3%B3n-laboral---universidad-del-b%C3%ADo-b%C3%ADo>.

Sousa, D.; Driessnack, V. & Mendes, I. Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. 2017. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38695782/es_v15n3a22.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1556779182&Signature=a23s0tMI6LEybSU%2FamAFhhy7W%2Fo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEs_v15n3a22.pdf

Suárez, Fernando. “Un marco ético amplio para la investigación científica en seres humanos: Mas allá de los códigos y las declaraciones: La propuesta de Ezekiel J. Emanuel”. *Persona y Bioética*, Vol: 19 num 2 (2015): 182-197. <https://dx.doi.org/10.5294/PEBI.2015.19.2.2>

Urosa, Claudio. “El consentimiento informado en la investigación clínica”. *Revista Venezolana de Endocrinología y Metabolismo*, Vol: 15 num 3 (2017): 166-168.

Valdivieso, Andrés. “Ética e investigación clínica”. *ARS Medica Revista de Ciencias Médicas*, Vol: 27 num 1 (2018): 27-33. doi: <http://dx.doi.org/10.11565/arsmed.v27i1.1254>

Vega, Patricio & López, Rodrigo. “Ética en la investigación clínica”. *Rev Chil Anest*, num 43 (2014): 361-367.

Zambrano, Jorge; Ramón, Miguel & Espinoza-Freire, Enrique. “Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la universidad técnica de Machala”. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol: 9 num 2 (2017): 163-172. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022&lng=es&tlng=es.

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.