

Artículo Original

Factores relacionados con la satisfacción del cliente interno en una empresa privada. Paraguay 2023

Factors related to internal customer satisfaction in a private company. Paraguay 2023

Ruth Elizabeth Lezcano Godoy¹, Virginia Lujan Penayo Vera¹, José Luis Ortega Benítez¹, Juan José Vázquez-Alcaraz^{1,2,3}, Enrique Servín-Pappalardo¹

¹Universidad del Cono Sur de las Américas. Carrera de Psicología Clínica y Empresarial. Asunción, Paraguay

²Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Enfermería y Obstetricia. San Lorenzo, Paraguay

³Universidad Centro Médico Bautista. Asunción, Paraguay

RESUMEN

La satisfacción del cliente interno o trabajador, en el ámbito organizacional es fundamental para el logro de un ambiente armónico y una mayor productividad, pudiendo verse afectada por diversos factores de índole económico como psicosocial. El presente trabajo se centró en identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados en una empresa privada en Asunción Paraguay, en el año 2023. El diseño de estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, donde se aplicó un cuestionario digital, en una población de 166 colaboradores de una empresa del área de capital entre los meses de abril y mayo. Los principales resultados fueron: 50,6% fueron mujeres, 54,8% de Central, 82,1% solteros, 47% es reconocido por el trabajo que desempeñan y 4,2% nunca lo han sido, se encontró asociación estadísticamente significativa entre el nivel de ingresos económicos y lo significativo del trabajo ($p=0,023$), la conformidad con el salario ($p=0,001$) y los medios y recursos para realizar el trabajo ($p=0,004$). El sexo y la conformidad con el salario y actividades desempeñadas ($p=0,006$) y medios y recursos para realizar el trabajo ($p=0,031$), y el nivel de formación y los medios y recursos para realizar el trabajo ($p=0,003$). Como conclusión, esta investigación ha demostrado que la satisfacción laboral se ve influenciada por una combinación de factores interrelacionados.

Palabras clave: Factores; satisfacción en el trabajo; empleados; empresas privadas.

ABSTRACT

Satisfaction in the organizational environment is fundamental for the achievement of a harmonious environment and greater productivity, and can be affected by various factors of an economic and psychosocial nature. This study focused on identifying the factors that influence employee job satisfaction in a private company in Paraguay, in the year 2023. The study design was quantitative, descriptive, cross-sectional, the sampling was non-probabilistic by convenience, where a digital questionnaire was applied in a population of 166 employees of a company in the capital area between the months of April and May. The main results were: 50.6% were women, 54.8% were from Central, 82.1% were single, 47% are recognized for the work they perform and 4.2% have never been recognized, a statistically significant association was found between the level of economic income and the significance of the work ($p=0.023$), the conformity with the salary ($p=0.001$) and the means and resources to perform the work ($p=0.004$). Gender and conformity with salary and activities performed ($p=0.006$) and means and resources to perform the job ($p=0.031$), and level of education and means and resources to perform the job ($p=0.003$). In conclusion, this research has shown that job satisfaction is influenced by a combination of interrelated factors.

Keywords: Factors; job satisfaction; employees; private companies.

***Autor correspondiente:** Juan José Vázquez Alcaraz. Universidad del Cono Sur de las Américas. Asunción, Paraguay, Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Enfermería y Obstetricia. San Lorenzo, Paraguay. Universidad Centro Médico Bautista. Asunción, Paraguay. Email: jj_vazquezalcaraz@hotmail.com

Fecha de recepción: julio 2024. Fecha de aceptación: setiembre 2024

Editora responsable: Graciela María Patricia Velázquez de Saldivar. Universidad del Cono Sur de las Américas, UCSA.



INTRODUCCIÓN

La satisfacción y el clima laboral ha sido puntos de interés en el ámbito de la psicología organizacional, siendo factores cruciales que influye directamente en el nivel de bienestar personal en el lugar de trabajo, siendo fenómenos complejos donde se conjugan aspectos conductuales, cognitivos y emocionales, determinando una actitud general hacia el mundo laboral, e influyendo en la producción (Chiang Vega et al., 2010).

Actualmente, el éxito de una empresa se sustenta en forma predominante en la capacidad que tengan los directivos y líderes de integrar a los trabajadores en los proyectos, metas y objetivos de la organización, sea cual sea su naturaleza, haciendo que estos asuman como propios la visión, misión, valores y lineamientos de la institución contratante. Esto resalta fundamentalmente la importancia del capital humano como base para la competitividad, así como evidencia la necesidad de abordar esta dimensión dentro de las empresas (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017).

En este contexto, el análisis del clima de la organización se posiciona en un sitio privilegiado en el proceso de gestión de las personas y gracias al estudio de las organizaciones en diferentes ámbitos, es utilizado para evaluar la gestión humana y el desarrollo de una empresa (Solarte, 2009). Sobre el punto, son varios los factores que pueden influir dentro de esta dinámica, siendo uno de ellos la satisfacción laboral, que depende de otras variables como el relacionamiento interpersonal, el disfrute del trabajo, lo significativo del quehacer diario y la remuneración (Duarte Payán et al., 2015; Meléndez, 2020; Yañez R et al., 2010). De igual manera, se mencionan otros condicionantes como la influencia positiva a través de un liderazgo transformacional, la confianza generada entre el plantel gerencial y subalternos, el reconocimiento a la labor y la satisfacción con la propia vida personal del empleado (Omar, 2011).

La importancia de la satisfacción laboral se podría resumir en que esta permite que los individuos se muestren más contentos con el trabajo, evidencien una actitud positiva, aumenten de la eficiencia en la producción y prestaciones, reducción del ausentismo, reducción en la frecuencia de renuncias y mayor retención del personal, mayor compromiso y motivación, mejorando no solo el desempeño y el ambiente laboral, sino por sobre todo los números de la empresa, lo que contribuye con el desarrollo institucional (Pedraza, 2020).

Un aspecto fundamental corresponde al salario emocional, que no reemplaza al salario económico sino lo complementa, y forma parte de lugares de trabajo que adoptan un enfoque más favorable hacia el desarrollo integral del plantel de trabajadores, y en el que se ha alcanzado un grado de desarrollo tal, que se identifica la necesidad de influir en las variables generadoras de tensión psicoemocional, como un intento de revertirlas y fortalecer el desarrollo humano, ya que al fin y al cabo, las empresas se mueven con personas y estas necesitan sentirse bien e importantes para demostrar su máximo potencial, sustentadas en emociones positivas (Rubio Ávila et al., 2020).

Actualmente, las instituciones buscan generar una cultura empresarial que promueva el desarrollo saludable del empleado, que brinde un ambiente seguro en donde se sienta valorado y capaz de aportar y crecer dentro de la organización (Peralta, 2014).

Ante lo mencionado, se planteó la realización de esta investigación que se centró en identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados en una empresa privada, en Asunción Paraguay año 2023, y de esta manera contextualizar la problemática en el ámbito nacional, proveyendo información científica para la toma de decisiones que permita mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio, que fue realizado como parte de la asignatura Técnicas de Redacción de la Carrera de Psicología Clínica y Empresarial, de la Universidad del Cono Sur de las Américas, fue de diseño cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, aplicado a una población de empleados de una empresa privada del área de capital, conformando un total de 166 trabajadores, mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia.

Para la inclusión de los sujetos se consideró que sean trabajadores de la empresa, mayores de edad, de ambos sexos, con vinculación de contrato. No se incluyeron personas que no aceptaron formar parte de la investigación.

Las variables de estudio fueron:

- Características sociodemográficas y ocupacionales: definidos como sexo, procedencia, estado civil, nivel de formación y nivel de ingresos.
- Indicadores de satisfacción: se consideró al buen relacionamiento con el jefe, el trabajo significativo, contar con medios y recursos para realizar el trabajo, aspectos de infraestructura (climatización, iluminación, ruidos, ventilación), sentirse parte del equipo, funciones y responsabilidades definidas, capacitación para la función, el fomento del buen relacionamiento por parte de la empresa, recomendación, ánimo/ energía para trabajar, conformidad con el salario/actividad, reconocimiento laboral, ambiente estresante y la insatisfacción con el trabajo.

El método de recolección de datos utilizado fue la encuesta, con la técnica del cuestionario y un instrumento consistente en un formulario organizado en dos apartados, por un lado, las variables sociodemográficas y ocupacionales, y por el otro, un cuestionario con preguntas sobre satisfacción laboral elaborado por el equipo investigador. Dicho instrumento fue construido y sometido a proceso de validación por parte de expertos, quienes consideraron que reúne criterios de validez, siendo digitalizado en forma de Cuestionario de Google Forms para facilitar su difusión y llenado. También se realizó la prueba del instrumento aplicándolo a 10 trabajadores que reúnen los criterios de inclusión a modo de verificar claridad de los ítems y facilidad de llenado, lo que permitió realizar ajustes pertinentes.

Una vez recolectados los datos, fueron consignados a una planilla electrónica en Microsoft Excel y analizados con el programa SPSS – versión 21, utilizando las herramientas de la estadística descriptiva, presentando los resultados en forma de valores absolutos y porcentuales.

Para identificar la asociación entre variables, se utilizó la prueba Chi cuadrado, con su valor de significancia en la variable comparación con una $p \leq 0,05$.

En lo relacionado con la participación, fue libre y voluntaria, no se causó daño en ninguna forma a los participantes, y los resultados fueron manejados en forma anónima.

RESULTADOS

El total de sujetos participantes en la investigación fue de 166 personas.

Características sociodemográficas y ocupacionales.

Los principales datos sociodemográficos fueron:

Tabla 1. Características sociodemográficas y ocupacionales. n:166.

Características sociodemográficas	n	%
Sexo		
Femenino	84	50.6%
Masculino	82	49.4%
Procedencia		
Central/Capital	161	97%
Interior del país	5	3%
Estado civil		
Casado/a	16	9.6%
Soltero/a	137	82.6%
Viudo/a	0	0%
Divorciado/a	2	1.2%
Unión libre	11	6.6%
Nivel de formación		
Universitarios	116	70%
Terciarios	39	23.4%
Secundados	11	6.6%
Nivel de ingresos		
Superior al mínimo	95	57.2%
Salario mínimo	51	30.7%
Menor al mínimo	20	12.1%

Indicadores de satisfacción

Para este punto se consideraron los siguientes indicadores:

Tabla 2. Indicadores de satisfacción según participantes. n: 166

	n	%
Buena relación con el jefe		
Muy buena relación	71	42.8%
Buena relación	85	51.2%
Mala relación	8	4.8%
Muy mala relación	2	1.2%
Trabajo significativo		
Muy significativo	83	50%
Significativo	72	43.4%
Poco significativo	9	5.4%
Nada significativo	2	1.2%
Medios y recursos para realizar el trabajo		
Muy satisfecho	59	35.5%
Satisfecho	86	51.8%
Insatisfecho	21	12.7%
Muy insatisfecho	0	0%
Climatización, iluminación, ruidos, ventilación		
Muy satisfecho	69	41.6%
Satisfecho	75	45.2%
Insatisfecho	19	11.4%
Muy insatisfecho	3	1.8%
Sentirse parte del equipo		
Muy integrados	58	35%
Integrados	84	50.6%
Poco integrados	18	10.8%
Nada integrados	6	3.6%
Funciones y responsabilidades definidas		
Muy definidas	58	34.9%
Definidas	82	49.4%
Poco definidas	24	14.5%
Nada definidas	2	1.2%

Capacitación para la función		
Muy de acuerdo	44	26.5%
De acuerdo	89	53.6%
En desacuerdo	28	16.9%
Muy en desacuerdo	5	3%
La empresa fomenta el buen relacionamiento		
Muy de acuerdo	50	30.1%
De acuerdo	82	49.4%
En desacuerdo	28	16.9%
Muy en desacuerdo	6	3.6%
Recomendaría su lugar de trabajo		
Muy recomendado	32	19.3%
Recomendado	92	55.5%
Poco recomendado	32	19.2%
Nada recomendado	10	6%
Sentirse con ánimo y energía para trabajar		
Muy animado	25	15.1%
Animado	93	56%
Poco animado	43	25.9%
Nada animado	5	3%
Conformidad con el salario/actividad		
Muy conforme	29	17.5%
Conforme	83	50%
Poco conforme	48	28.9%
Nada conforme	6	3.6%
Reconocido en el trabajo		
Muy reconocido	30	18.1%
Reconocido	78	47%
Pocas veces reconocido	51	30.7%
Nada o nunca reconocido	7	4.2%
Ambiente laboral estresante		
Muy estresante	30	18.1%
Estresante	62	37.3%
Poco estresante	61	36.7%
Nada estresante	13	7.9%
Insatisfacción con el trabajo		
Siempre	46	27.7%
Casi siempre	55	33.15%
A veces	48	28.9%
Nunca	17	10.25%

En base a estos resultados, combinando las respuestas de acuerdo con las percepciones positivas o negativas, se clasificaron las respuestas como se mencionas a continuación:

Tabla 3. Percepciones de los trabajadores en relación con el trabajo consideradas como positivas y negativas. n=166.

N	Percepciones	Positivas n (%)	Negativas n (%)
1	Buena relación del jefe con el trabajador	156 (94)	10 (6)
2	Significativo del trabajo	155 (93.4)	11 (6.6)
3	Medios y recursos para realizar el trabajo	145 (87.3)	21 (12.7)
4	Condiciones ambientales (clima, iluminación, ruidos y ventilación)	144 (86.7)	22 (13.3)
5	Sentirse parte del equipo	142 (85.5)	24 (14.5)

6	Funciones y responsabilidades bien definidas	140 (84.3)	26 (15.7)
7	Recibir formación para desempeñarse en sus funciones	133 (80.1)	33 (19.9)
8	La empresa fomenta el buen relacionamiento, compañerismo y unión	132 (79.5)	34 (20.5)
9	Recomendar su lugar de trabajo	124 (74.7)	42 (25.3)
10	Ánimo y energía para realizar las actividades	118 (71.1)	48 (28.9)
11	Conformidad con el salario y actividades desempeñadas	112 (67.5)	54 (32.5)
12	Sentirse reconocido en el trabajo	108 (65.1)	58 (34.9)
13	Ambiente de trabajo generador de algún tipo de estrés	74 (44.6)	92 (55.4)
14	Insatisfacción en varios aspectos del trabajo	65 (39.2)	101 (60.8)

Promediando todas las percepciones negativas, el 29% experimenta insatisfacción en alguna forma. Los puntos más elevados se evidenciaron en insatisfacciones varias 60.8%; ambiente generador de estrés 55.4%; sentirse reconocido en el trabajo 34.9%; conformidad con el salario y actividad desempeñada 32.5%; ánimo y energía 28.9%; recomendar el lugar de trabajo 25.3%.

Tabla 4. Asociación entre las variables sociodemográficas y ocupacionales y las percepciones sobre la satisfacción laboral. n:166.

N	Percepciones	Chi cuadrado sig		
		Sexo	Nivel de formación	Nivel de ingresos
1	Buena relación del jefe con el trabajador	0,179	0,559	0,183
2	Significativo del trabajo	0,109	0,393	0,023*
3	Medios y recursos para realizar el trabajo	0,031*	0,003*	0,004*
4	Condiciones ambientales (clima, iluminación, ruidos y ventilación)	0,328	0,175	0,243
5	Sentirse parte del equipo	0,706	0,899	0,674
6	Funciones y responsabilidades bien definidas	0,075	0,311	0,242
7	Recibir formación para desempeñarse en sus funciones	0,612	0,210	0,685
8	La empresa fomenta el buen relacionamiento, compañerismo y unión	0,217	0,077	0,973
9	Recomendar su lugar de trabajo	0,245	0,393	0,081
10	Ánimo y energía para realizar las actividades	0,433	0,852	0,236
11	Conformidad con el salario y actividades desempeñadas	0,006*	0,272	0,001*
12	Sentirse reconocido en el trabajo	0,66	0,609	0,313
13	Ambiente de trabajo generador de algún tipo de estrés	0,444	0,139	0,180
14	Insatisfacción en varios aspectos del trabajo	0,724	0,555	0,924

De acuerdo con los valores de significancia obtenidos mediante la prueba chi cuadrado, se ha evidenciado asociación estadísticamente significativa entre: lo significativo del trabajo y el nivel de ingresos; los medios y recursos para el trabajo con el sexo, el nivel de formación y el nivel de ingresos; y la conformidad con el salario según la actividad, el sexo y el nivel de ingresos.

DISCUSIÓN

La satisfacción en el lugar de trabajo puede ser analizada desde diferentes indicadores; en esta investigación los sujetos consideraron al trabajo como significativo en el 93,4% de la muestra, investigaciones mencionan que esta variable se relaciona en forma positiva y significativa con la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, hallazgos previos demuestran una influencia relevante del trabajo significativo, la percepción de autoeficacia laboral y la

satisfacción vital de las personas sobre la satisfacción laboral (Santana, 2020). Así también, esta se vinculó significativamente con el nivel de ingresos, en relación con esto, Dakduk, González y Montilla (2008), describen que la consideración del trabajo como importante, se relaciona entre otras con la necesidad de lograr la subsistencia y esto se hace a través del salario (Dakduk et al., 2008).

Otro aspecto relevante, fue la buena relación con el jefe (94%). Sobre este punto Hernández y Quintana (2008), mencionan que la motivación laboral, la satisfacción y el liderazgo son variables que mayor correlación tiene con la calidad en las empresas (Junco et al., 2009). Así también, De la Rosa y Carmona (2010), enfatizan que el líder es el punto de unión entre el trabajador y el ente empleador, fundamental para el rendimiento como para la distribución de responsabilidades y actividades, lo que lo vuelve uno de los principales encargados del compromiso, el apoyo y la percepción de justicia; siendo el buen trato su herramienta, y que si no lo logra efectivamente influye negativamente en el trabajo (De la Rosa & Carmona, 2010).

En cuanto a los medios y recursos para realizar el trabajo, puntuado en esta investigación con 87,3% positivo, Chávez Chacón (2019) enfatizan que mejores condiciones laborales, incrementará la satisfacción laboral (Chávez Chacón, 2019), lo que da fuerza al resultado de este trabajo como un indicador positivo de bienestar. De las condiciones ambientales (clima, iluminación, ruidos y ventilación), en la muestra 86,7% positivo, Meléndez (2020) habla que existe una similitud en cuanto a la insatisfacción laboral respecto a las condiciones físicas para ejercer la función laboral, es decir, condiciones del ambiente físico adecuadas mejoran el bienestar y la satisfacción (Meléndez, 2020).

El sentirse parte del equipo, respondido con 85,5% positivo, es también es un indicador importante de satisfacción y muy favorable. Sobre este aspecto, González (2015), mediante su investigación concluyó que el trabajo cooperativo, favorece un sentido de pertenencia hacia la empresa, redundando en una mejor satisfacción laboral y en un incremento de las ganas de permanecer un tiempo más prolongado dentro de la organización (González, 2015).

En lo referido a las funciones y responsabilidades bien definidas, con 84,3% la muestra respondió como percepción positiva, se relaciona con lo escrito por Vallejos Calle (2010) donde la elevada dificultad de las tareas o las sub demandantes, el elevado volumen de operaciones; los trabajos repetitivos y monótonos; la imposibilidad de modificar el trabajo, limitación de tomar decisiones o ejercer el control sobre el trabajo; incompatibilidad de la tarea con aptitudes, intereses o condiciones físicas o psicológicas del trabajador así como ambigüedad de funciones, influyen negativamente en la satisfacción (Vallejo Calle, 2010).

El recibir formación para desempeñarse en sus funciones, con 80,1% manifestado como positivo, es un punto muy importante para la satisfacción y la seguridad en el trabajo. Lo que coincide con lo expresado por Rico Belda (2012), quienes mencionan que los desajustes formativos y de horas de trabajo influyen negativamente en el bienestar del trabajador. Es decir, a menor formación para la función a desarrollar menor satisfacción (Rico Belda, 2012).

Finalmente, en lo referido a las asociaciones estadísticamente significativas, se evidenciaron algunas en los siguientes aspectos: lo significativo del trabajo y el nivel de ingresos; los medios y recursos para el trabajo con el sexo, el nivel de formación y el nivel de ingresos; y la conformidad con el salario según la actividad, el sexo y el nivel de ingresos.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la investigación, la mayoría de los puntos analizados se orientan positivamente hacia la satisfacción laboral; no obstante, las disconformidades se encuentran en relación con insatisfacciones varias, un ambiente generador de estrés, el no reconocimiento en el trabajo, disconformidad con el salario y las actividades desempeñadas, la falta de ánimo y energía para realizar las actividades, y la no recomendación de su lugar de trabajo a otra persona. En todos estos puntos, 1 de cada 4 participantes y más se han mostrado con estas percepciones negativas.

En cuanto a los factores relacionados resaltaron lo significativo del trabajo y el nivel de ingresos, la conformidad con el salario según la actividad, el sexo y el nivel de ingresos; y los medios y recursos para el trabajo con el sexo, el nivel de formación con el nivel de ingresos.

Todos los aspectos mencionados son evidencia de que la satisfacción laboral debe ser abordada desde una visión compleja, donde se interrelacionan factores de tipos personales y laborales, donde la función de los gerentes y líderes son vitales para el logro de un adecuado clima laboral con el correspondiente aumento de la satisfacción.

Contribución de los autores:

Ruth Elizabeth Lezcano Godoy: concebir la idea, redacción del protocolo, recolección de datos, elaboración del informe final.

Virginia Lujan Penayo Vera: concebir la idea, redacción del protocolo, recolección de datos, elaboración del informe final.

José Luis Ortega Benítez: concebir la idea, redacción del protocolo, recolección de datos, elaboración del informe final.

Juan José Vázquez-Alcaraz: concebir la idea, redacción del protocolo, recolección de datos, elaboración del informe final.

Enrique Servín-Pappalardo: concebir la idea, redacción del protocolo, recolección de datos, elaboración del informe final.

Conflicto de intereses: los autores manifiestan no presentar conflictos de intereses.

Financiación: la investigación fue solventada con recursos propios del equipo investigador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chávez Chacón, A. C. (2019). La Universidad Andina del Cusco. En *Universidad Andina del Cusco* (Vol. 70, Número 80).
<https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2019.80.19>
- Chiang Vega, M., Martín, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*.
- Dakduk, S., González, A., & Montilla, V. (2008). Relación de variables sociodemográficas, psicológicas y la condición laboral con el significado del trabajo. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 390-401.
- De la Rosa, D. &, & Carmona, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, 26, 112-132.
- Duarte Payán, S. M., Aguirre Ochoa, J. D. S., & Jarquín López, G. E. (2015). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Adara S.A.

- REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas, 2(4), 20–33. <https://doi.org/10.5377/reice.v2i4.1723>
- González, K. (2015). Trabajo En Equipo Y Satisfacción Laboral. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9, 1689–1699. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Junco, V. H., Tápanes, L. Q., Torres, R. M., Díaz, R. G., & Gutiérrez, B. N. G. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1), 1–8.
- Meléndez, J. S. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1510–1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Omar, A. (2011). Transformational Leadership and Job Satisfaction: the Role of Trusting in the Supervisor. *LIBERABIT: Lima (Perú)*, 17(2), 129–137.
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peralta, P. (2014). Estrés Laboral: "Burnout" Necesidades de inclusión de esta figura en el código laboral paraguayo. *Universidad Columbia*. http://beta2.columbia.edu.py/administrador/tiny_mce/plugins/jfilebrowser/archivos/20140911203931_0.pdf
- Rico Belda, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Metodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 14(1), 137–158. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.2165>
- Rubio Ávila, S. M., Aranda Beltrán, C., González Baltazar, R., & Gómez-Sánchez, R. V. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 4(8), 15–24. <https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. de L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Santana, D. C. (2020). Influencia de Trabajo Significativo y Autoeficacia Laboral sobre Bienestar en trabajadores de profesiones artísticas. En *Universidad de la Laguna*.
- Solarte, M. G. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual the organizational CLimate and its diagnosis a ConCeptual approximation. *Cuadernos de Administración*, No. 42(Universidad del Valle), 60. https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESSION_12_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Corporación Universitaria de la Costa. https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion_Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yañez R, Arenas M, & Ripoll M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *LIBERABIT: Lima (Perú)*, 16(2), 193–202. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>