



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
FACULTAD DE FILOSOFÍA
CARRERA PSICOLOGÍA



SATISFACCION LABORAL DE FUNCIONARIOS DE BONANZA
CAMBIOS S.A. CASA MATRIZ EN EL AÑO 2019

Autora

Ever Gustavo Valenzuela Díaz; evervalenzuela1912@gmail.com

Rossanna Magali Benítez Suarez; magali_benitez@hotmail.com

Orientador:

Mag. Stella Mary Morínigo Abbate

Trabajo Final de Grado presentado a la Facultad de Filosofía de la Universidad Nacional del Este como requisito para la obtención del título de Licenciatura en Psicología

Ciudad del Este – Paraguay

2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en; el análisis de la satisfacción laboral, que presentan los funcionarios de una casa de cambios. Para ello se ha formulado el siguiente objetivo general: Analizar el grado de Satisfacción Laboral de los funcionarios de la empresa Bonanza Cambios S.A. Casa Matriz en el año 2019. Dicho análisis, favorecerá tanto a la casa de cambios, como a otras empresas, a tener en cuenta que grado de satisfacción o insatisfacción presentan sus funcionarios con respecto a diferentes ámbitos de la empresa, que hacen parte de sentirse satisfechos en el área laboral, para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos; Describir el grado de Satisfacción de los funcionarios en relación con el ambiente de trabajo dentro de la empresa Bonanza Cambios S.A. Casa Matriz en el año 2019; Identificar el grado de Satisfacción de los funcionarios con respecto a las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa Bonanza Cambios S.A. Casa Matriz en el año 2019; Determinar la Satisfacción existente en los empleados, en cuanto a la remuneración que perciben en la empresa Bonanza Cambios S.A. Casa Matriz en el año 2019. La metodología utilizada para esta investigación fue el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un corte transversal. Con una población constituida por 48 funcionarios de Bonanza Cambios S.A. Casa Matriz de Ciudad del Este en el año 2019, de los cuales, 32 funcionarios hicieron parte de la muestra para la realización de este trabajo. La investigación se realizó a través de una encuesta, en el cual, se utilizó: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Melio y Peiro (1986-1990). El resultado más importante que se obtuvo a través del trabajo realizado, es que el 50% de los funcionarios se encuentran satisfechos de manera general en el ámbito laboral en el que se encuentra. Todos los resultados obtenidos favorecieron para la formulación de conclusiones y recomendaciones, con los cuales se pretende ayudar a dicha casa de cambios a obtener una visión general del grado de satisfacción en la que se encuentran sus funcionarios actualmente, de manera que se tomen decisiones para mantener y mejorar la satisfacción laboral.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Insatisfacción

ABSTRACT

This research work consists of; the analysis of job satisfaction, presented by the officials of

a money exchange office. For this, the following general objective has been formulated: Analyze the degree of Labor Satisfaction of the officials of the company Bonanza Cambios

S.A. Headquarters in 2019. This analysis will favor both the exchange office and other companies to take into account what degree of satisfaction or dissatisfaction their employees have with respect to different areas of the company, which are part of feeling satisfied in the labor area, the following specific objectives were set for this; Describe the degree of satisfaction of officials in relation to the work environment within the company Bonanza Cambios S.A. Headquarters in 2019. Identify the degree of satisfaction of officials with respect to development opportunities within the company Bonanza Cambios S.A. Headquarters in 2019; Determine the existing Satisfaction in the employees, regarding the remuneration they receive in the company Bonanza Cambios S.A. Headquarters in 2019. The methodology used for this research was the quantitative, descriptive type approach with a cross section. With a population made up of 48 officials from Bonanza Cambios S.A. Headquarters of Ciudad del Este in 2019, of which 32 officials were part of the sample to carry out this work. The research was carried out through a survey, in which the Satisfaction Questionnaire S20 / 23 was used. Melio and Peiro (1986-1990). The most important result obtained through the work carried out is that 50% of the officials are generally satisfied in the workplace in which they are located. All the results obtained favored for the formulation of conclusions and recommendations, with which it is intended

to help said exchange office to obtain an overview of the degree of satisfaction that its officials are currently in, so that decisions are made to maintain and improve job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, dissatisfaction