

Universidad de Lima

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología



SATISFACCIÓN LABORAL EN PRACTICANTES PRE PROFESIONALES: UN ESTUDIO EN EMPRESAS PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Andre Chauvel Mevius

Código 20072223

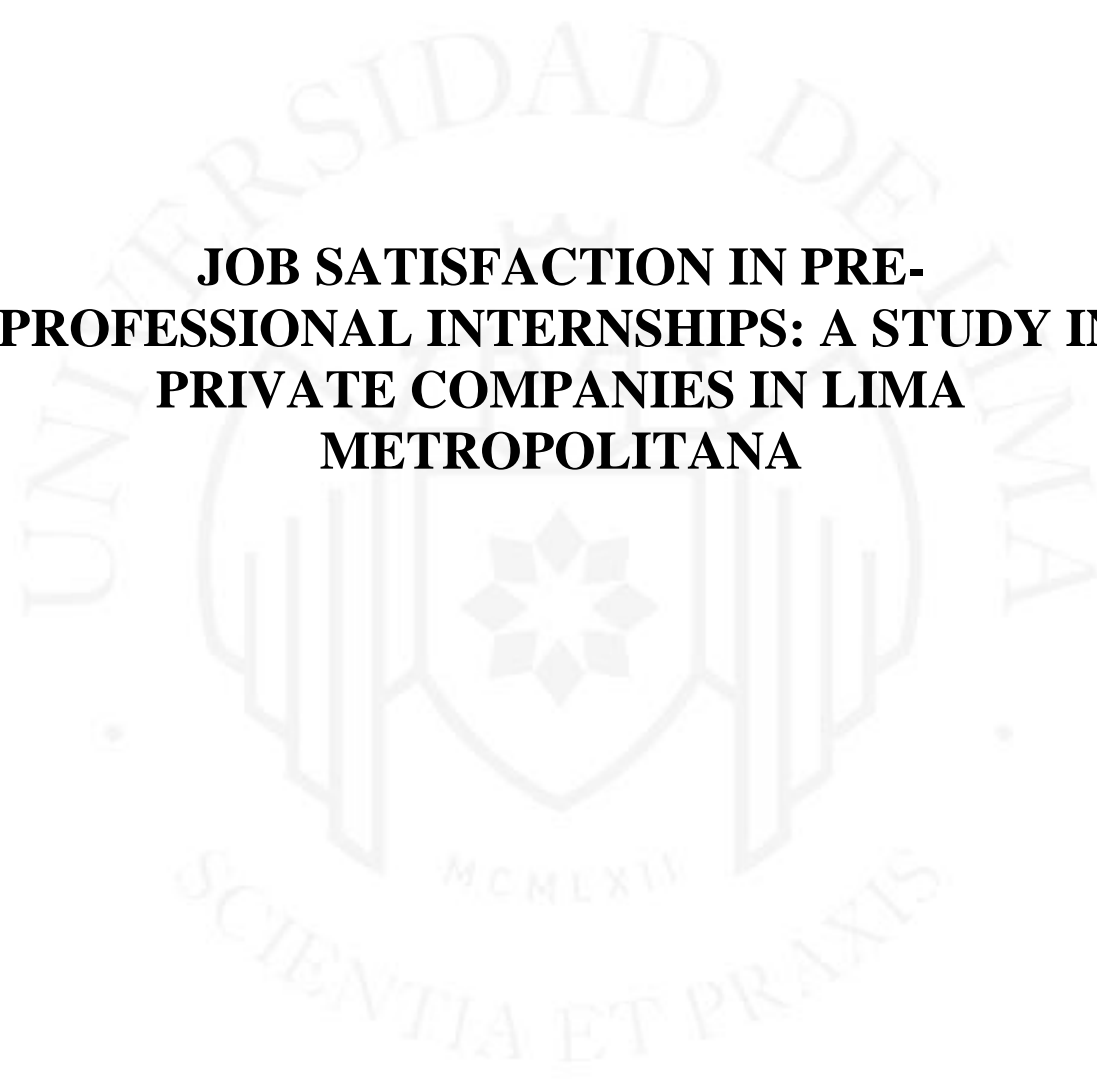
Asesora

Mónica Fernández

Lima – Perú

Marzo 2022





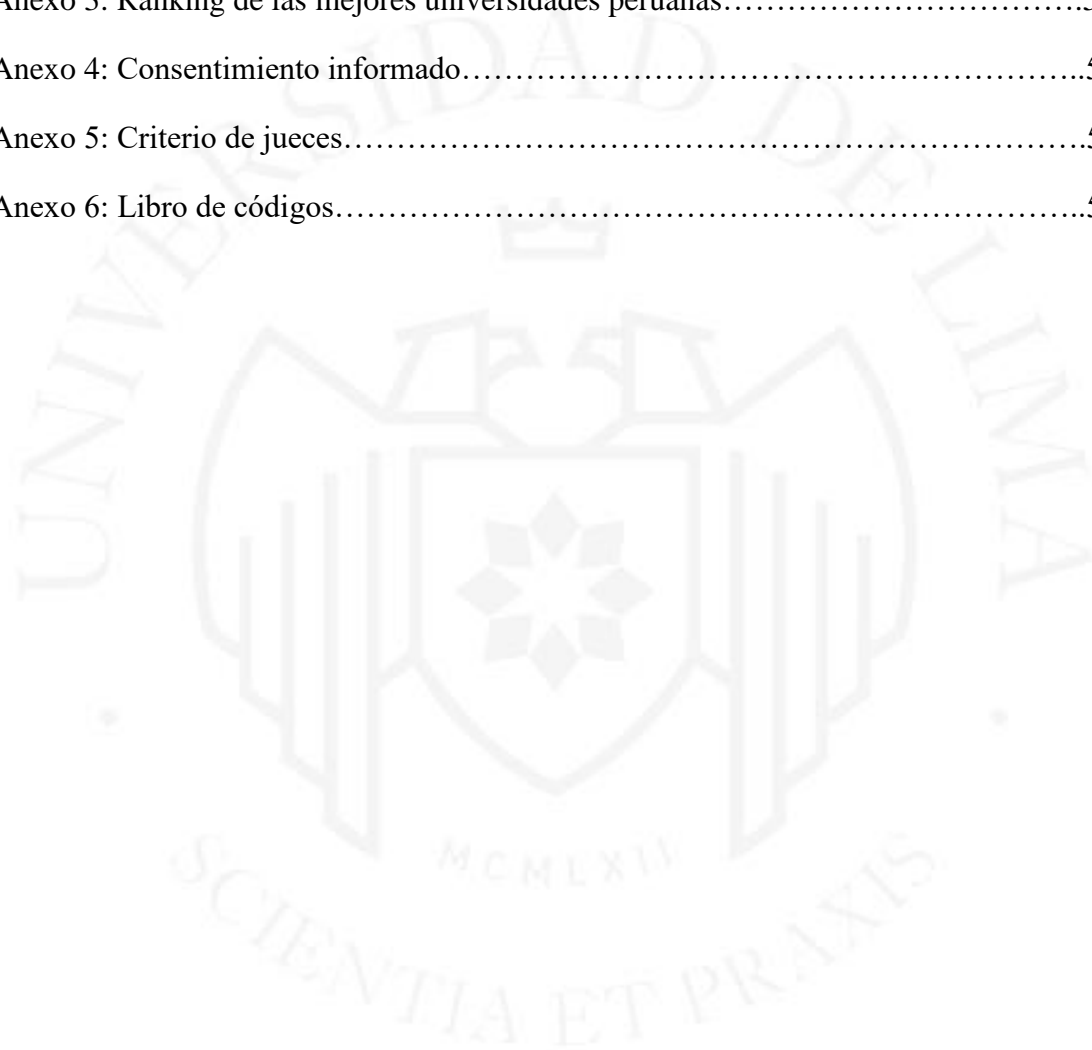
**JOB SATISFACTION IN PRE-
PROFESSIONAL INTERNSHIPS: A STUDY IN
PRIVATE COMPANIES IN LIMA
METROPOLITANA**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación y Relevancia.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Satisfacción Laboral.....	8
2.2 Necesidades y Motivaciones Laborales.....	11
2.3 Aspectos generacionales del desarrollo del “adulto joven”.....	14
CAPÍTULO III: OBJETIVOS.....	16
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	17
4.1 Tipo de investigación y método.....	17
4.2 Participantes.....	18
4.3 Técnicas de recolección de información.....	19
4.4 Procedimiento de recolección de datos.....	20
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento.....	50
Anexo 2: Ranking de las carreras más demandadas en el 2015.....	54
Anexo 3: Ranking de las mejores universidades peruanas.....	55
Anexo 4: Consentimiento informado.....	56
Anexo 5: Criterio de jueces.....	57
Anexo 6: Libro de códigos.....	58



RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo comprender la satisfacción laboral de practicantes pre-profesionales de empresas privadas en la ciudad de Lima. Es relevante explorar la satisfacción laboral de los practicantes para contribuir con su bienestar y su proceso de aprendizaje fuera de las aulas. Los practicantes pre-profesionales seleccionados pertenecían a diferentes facultades (ciencias y letras), de diferentes universidades privadas en Lima Metropolitana y a empresas privadas de diversos sectores. Se entrevistó a profundidad, con formato semi estructurado, a un total de 15 participantes. El nivel de investigación fue exploratorio-descriptivo, el método fenomenológico y se realizó un análisis cualitativo para describir y comprender, mediante categorías y sub categorías, la satisfacción laboral de los practicantes en este estudio. Los resultados señalaron que los practicantes se encontraban satisfechos con su trabajo, quienes manifestaron tener buenas relaciones interpersonales, apoyo cada vez que lo necesitaban, línea de carrera, un líder que los empoderaba y motivaba, y flexibilidad de la compañía por motivos académicos. Se recomienda realizar mayor cantidad de estudios respecto a practicantes pre-profesionales, debido a la poca cantidad de investigaciones previas relacionadas directamente.

Palabras clave: Satisfacción laboral, bienestar, aprendizaje, línea de carrera, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The objective of this research was to understand the job satisfaction of pre-professional interns from private companies in the city of Lima. It is relevant to explore the job satisfaction of the interns to contribute to their well-being and their learning process outside the classroom. The selected pre-professional interns belong to different faculties (science and letters), from different private universities in Metropolitan Lima and to private companies from various sectors. An in-depth interview, with a semi-structured format, was realized to a total of 15 interviewees. The research level was exploratory-descriptive, the phenomenological method and a qualitative analysis was carried out to describe and understand, through categories and sub categories, the job satisfaction of the practitioners in this study. The results indicated that the practitioners were satisfied with their work, as they presented having good interpersonal relationships, support whenever they need it, career path, a leader who empowered and motivated them, and flexibility of the company for academic reasons. It is recommended to carry out more studies with respect to pre-professional practitioners, due to the small amount of previous research directly related.

Key words: Job satisfaction, well-being, learning, career path, interpersonal relationships.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El mundo de hoy se mueve muy rápido y la globalización ha traído muchos retos para las organizaciones en cuanto a manejar el desempeño de los trabajadores, de manera que aporten en la consecución de las metas, brindándoles los recursos necesarios y estrategias efectivas para que el empleado se sienta libre de estrés, dentro de lo posible y viable. Lo que las organizaciones buscan y logran con esto es que la efectividad de sus empleados sea mayor y que se encuentren satisfechos con su trabajo. De acuerdo a Davidescu et al. (2020) los empleados que manejan sus propios horarios tienden a estar más motivados. Esta flexibilidad en el trabajo les permite tener un balance entre su vida profesional y personal, en donde experimentan satisfacción laboral, y además la actual pandemia del coronavirus y los avances tecnológicos han llevado a los empleados a poder continuar con sus labores en cualquier lugar.

El mercado laboral se encuentra en constante cambio y el rol del empleado es muy importante, en especial si éste se desenvuelve en un trabajo que lo motiva, siente que aplica lo aprendido en sus experiencias educativas y laborales, y se mantiene en el mismo centro de labores por un largo tiempo. Las empresas buscan conocer las necesidades de sus empleados, que formen parte de las decisiones empresariales y que desarrollen su creatividad y productividad en el trabajo. Los continuos cambios de la sociedad nos obligan a comprender más allá de un resultado producido, lo que los trabajadores buscan y necesitan actualmente. Las organizaciones deben enfocarse en satisfacer estas necesidades y brindarles buenas condiciones laborales a todos sus trabajadores, de manera que el esfuerzo de toda la compañía beneficie al logro de objetivos comunes.

Las prácticas pre profesionales implican un primer paso en la vida de la mayoría de trabajadores que pasan de la universidad a un centro de labores, que le da la oportunidad al practicante para, valga la redundancia, practicar en su empresa y cumplir con sus requisitos académicos. De acuerdo a Jaradat (2017), el internado prepara a los estudiantes para los desafíos de la vida real, tanto en el trabajo como para sus carreras. Por lo general el interno debe cumplir con una cantidad de horas mínimas para poder graduarse. Todas las personas en el mundo empiezan con una visión a futuro, hacen

investigaciones de carreras, orientación vocacional para finalmente elegir una de éstas, estudiarla por una cantidad de años y una vez que empiezan sus prácticas pre-profesionales empiezan a concretarse en la realidad esa visión que tuvieron, antes de ser universitarios. Es en ese momento en el que el estudiante inicia sus prácticas y se enfrenta a realidades favorables, como también adversas, encontrándose en un proceso de formación y desarrollo. El estudiante experimentará satisfacción laboral una vez que empiece a vivenciar estas realidades. Es allí donde el practicante empieza a darse cuenta de cómo es ser aquello que en un momento visionó. Es decir, inicia la confrontación entre la situación actual del estudiante y la situación que el mismo percibe que sería la ideal. Además, el interno se cuestiona de qué manera el centro de prácticas contribuye con su bienestar, si cumple con entregarle los recursos necesarios y su sentido de pertenencia. En el momento en el que el empleado se identifica como un elemento importante dentro de la organización, y además cumplen con sus expectativas laborales y personales, experimenta satisfacción laboral.

Actualmente la satisfacción laboral es un aspecto relevante a considerar dentro de la gestión de una organización dado que afecta el clima de trabajo y la motivación intrínseca (Castillo, 2014). Además, se podría decir que la satisfacción laboral está compuesta por el conjunto de percepciones de todos los miembros de una organización: Supervisores, jefes, operarios, funcionarios, practicantes, técnicos, entre otros (Pereda et al., 2014).

La satisfacción laboral se enfoca en el entorno de trabajo en dónde se desenvuelven los practicantes pre profesionales, así como todos los demás compañeros y jefes, operarios, funcionarios, técnicos y otros (Pereda et al., 2014).

No existe una definición única para determinar qué es exactamente la satisfacción laboral; sin embargo, se considera que implica las actitudes, creencias, valores, comportamientos, y las emociones experimentadas por los empleados hacia el mismo centro laboral. Ese conjunto de elementos se interrelaciona a su vez con otros que están relacionados, como por ejemplo las relaciones con los compañeros y el jefe del área; el ambiente físico de trabajo; las facilidades para poder satisfacer necesidades, entre otros. La satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en sus actitudes, sentimientos, emociones y conductas en relación a su actividad laboral (García, 2010).

En la actualidad, el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad, en especial si se trata del bienestar de empleados pre profesionales, puesto que se encuentran en una etapa de formación y desarrollo y por lo mismo necesitan un ambiente laboral que los forme adecuadamente y les permita desarrollar una amplia riqueza de funciones e interacciones profesionales. (García, 2010).

Por otra parte, Lema y Graciano (2012) realizaron un estudio descriptivo, transversal, cuanti-cualitativo a 182 alumnos al finalizar sus prácticas pre-profesionales a quienes se les aplicó una encuesta semi-estructurada, de auto-aplicación voluntaria y anónima, formulada desde el punto de vista del alumno. Dicha encuesta buscaba indagar su opinión y valoración sobre los factores que pudieron haber influido en las experiencias vividas. Los resultados indicaron que no se encontraron dificultades en cuanto a las relaciones interpersonales, más de la mitad refirió haber tenido autonomía para resolver conflictos y dos tercios mencionaron haber logrado su máximo potencial en responsabilidad.

De acuerdo a Pereda et al. (2014) las empresas e instituciones privadas deben escuchar y atender las quejas y problemas de los trabajadores, con el fin de evitar que se conviertan en conflictos. Por otro lado, para optimizar el desarrollo profesional de empleados y practicantes, las organizaciones deben implantar líneas de carrera que tengan en cuenta el desempeño y potencial de los individuos, así como desarrollar planes de formación y de desarrollo que faciliten la mejora continua de los trabajadores. Mencionan, además, que el centro de prácticas debe contribuir con la formación del perfil del egresado, es decir debe estar orientado a desarrollar en los individuos:

- Formación íntegra y profesional del ser humano, con capacidad de liderazgo y vocación de servicio.
- Trabajo en equipo y participación activa en la toma de decisiones de la empresa.
- Capacidad de desenvolverse en entornos cambiantes y globalizados, y de proponer soluciones al negocio a partir del entendimiento e interpretación de los hechos.
- Capacidad de análisis, creatividad y trabajo bajo presión.
- Apoyar y contribuir en la competitividad y rentabilidad de la empresa.
- Promover el compromiso y disciplina en el logro de objetivos, buscando promover una cultura de calidad y la búsqueda de resultados en excelencia.
- Desempeñarse profesionalmente, bajo principios morales y éticos que lo comprometan con el desarrollo sostenible de la sociedad, con capacidad de desempeñarse en empresas

de primer nivel, nacionales o extranjeras, o en forma independiente liderando un proyecto propio.

El *feedback* aumenta el alineamiento de las personas y los equipos con la estrategia de la empresa; identifica áreas de mejora en el trabajador; potencia el autoconocimiento; fija las responsabilidades y funciones (Fajardo, 2011). Las empresas deben invertir en su propio capital humano dentro del contexto de maximización de beneficio. Invertir en recursos humanos supone proporcionar al individuo más bienes de los que puede adquirir con su trabajo (Martínez, 2010). Además de acuerdo a Rosillo et al. (2012), la política empresarial de cada entidad u organización debe asumir el compromiso por las necesidades de sus trabajadores y satisfacerlas.

Beltrán et al. (2012) realizaron un trabajo que buscó indagar las implicancias del desarrollo de prácticas pre-profesionales de los alumnos en el proceso de construcción de su identidad profesional, dentro del contexto educativo. Los autores además mencionan que adquirir la identidad profesional es producto de la experiencia personal y del papel que al sujeto le es reconocido en una sociedad, así como también de su entorno profesional y de la institución en la que trabaja. Parte de la identidad profesional de los practicantes pre-profesionales puede encontrarse en las experiencias y percepciones con respecto a la satisfacción laboral en su centro de trabajo. El practicante se desenvuelve y experimenta satisfacción laboral en un trabajo en el que busca desarrollarse y formar una identidad, de acuerdo a su carrera.

En el Perú, los practicantes pre-profesionales constituyen, de todas las modalidades formativas laborales (sector privado y público), un 88% y 89% de la población respectivamente (Bellido, 2018). En Estados Unidos, el 45% de estudiantes médicos experimentaron burnout e insatisfacción laboral, considerando los retos físicos y emocionales de su trabajo (Mufarrih et al., 2019). De acuerdo a Rogers (2021) el 89% de los estudiantes percibía a su internado como una experiencia valiosa.

Por todo lo anterior, la pregunta que va a responder esta investigación es: ¿Cómo experimentan la satisfacción laboral los practicantes pre-profesionales, de empresas privadas?

1.2 Justificación y Relevancia

Es relevante estudiar la satisfacción laboral, pues da una luz de lo que el trabajador joven busca, cómo se siente en su ambiente de trabajo y qué quiere aprender (Alva, 2013). La satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, el clima organizacional y las actividades favorables o desfavorables del trabajador. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este. Si el empleado está insatisfecho no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad (García, 2010).

Miranda-Ackerman et al. (2019) estudiaron la prevalencia del síndrome de burnout en internos médicos, y su relación con el tiempo y tipo de hospital donde ejecutaron sus prácticas. Los investigadores encontraron que un 20% de los estudiantes médicos presentaron tener dicho síndrome, donde se hallaron puntuaciones altas en los factores despersonalización y cansancio emocional, en internos de hospitales públicos. Además, los internos médicos puntuaron bajo en la consecución de logros personales. Cabe resaltar que los autores señalan al síndrome de burnout como una condición psicológica que afecta la salud de trabajadores como de estudiantes médicos y se presenta como una baja satisfacción personal en el trabajo.

De la Vega y Arakaki (2011) realizaron una investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú que tuvo como objetivo obtener un panorama de las prácticas pre-profesionales y conocer de qué manera los conocimientos adquiridos por los estudiantes durante su formación profesional encuentran un espacio propicio para su aplicación en los centros de práctica. Los resultados indicaron que un 77% de las horas de práctica fueron dedicadas a labores de organización y análisis de información y de servicios en actividades que son consideradas el núcleo de su profesión. De la Vega y Arakaki recomiendan tener normativas más flexibles donde se abran oportunidades de práctica y espacios en donde se puedan aplicar las competencias adquiridas en la formación. De la Vega y Arakaki (2011): “La escasa bibliografía existente sobre las prácticas pre profesionales en Bibliotecología y Ciencias de la Información en América Latina revela que este aspecto de la formación profesional ha sido poco estudiado a pesar de su importancia” (p. 85). Lozano (2019) estudió la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en universitarios que realizaban prácticas pre-profesionales, y además tenían demandas tanto laborales como académicas. Los resultados encontrados indicaron que ha mayor estrés, habrá menor satisfacción laboral o, viceversa, a menor

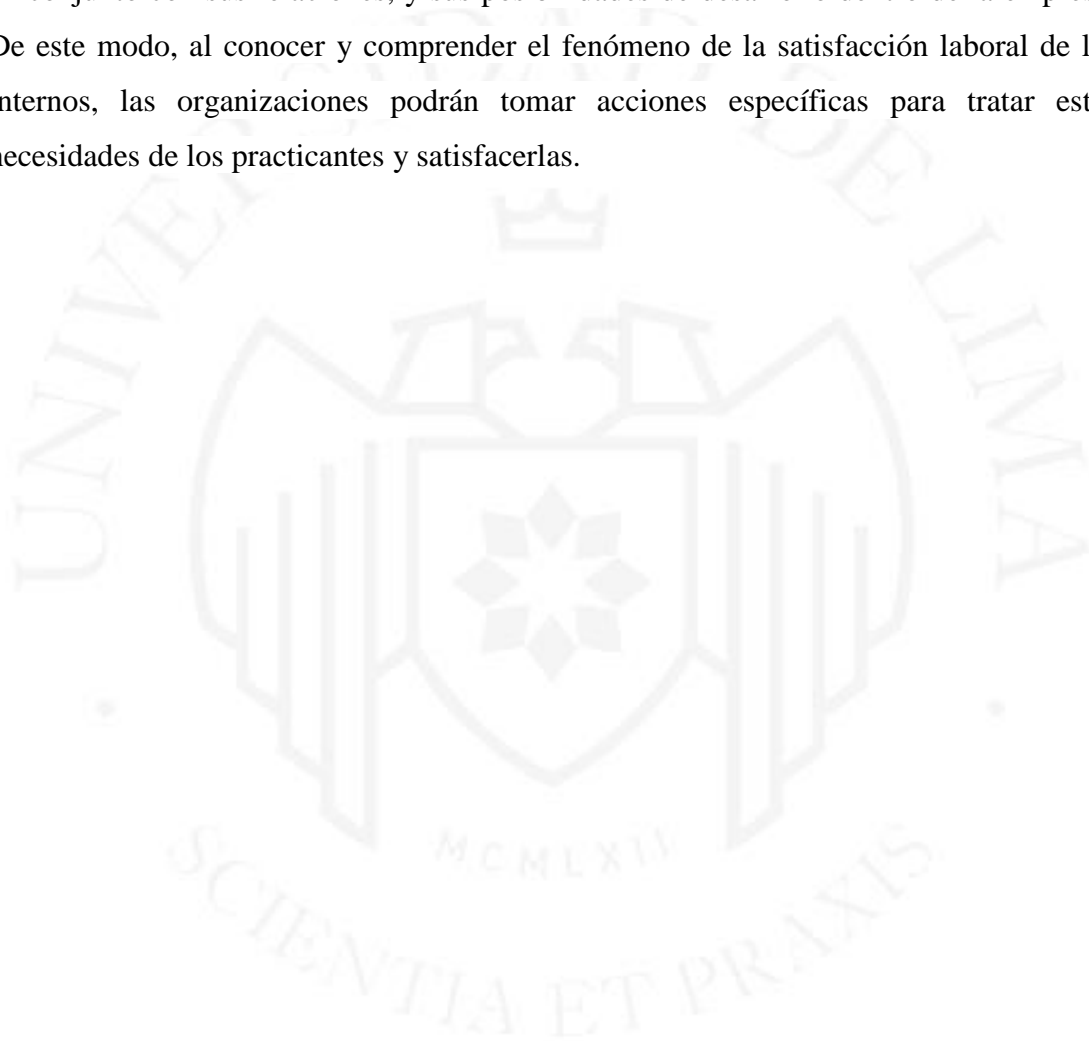
estrés, habrá mayor satisfacción laboral. Por otro lado, Bellido (2018) realizó un estudio donde suponía encontrar maneras de mejorar la satisfacción laboral de los practicantes pre-profesionales en los bancos del Perú. Se encontró que dos de los factores que más influenciaban eran la carga laboral, donde era común que las horas de trabajo en un periodo de tiempo determinado no eran respetadas para los practicantes, y el nivel salarial. De acuerdo a lo investigado, en la actualidad hay estudios estadísticos cuantitativos, pero no cualitativos con las características que interesan para este estudio.

Existe una evidencia clara de que un incremento en la satisfacción y el bienestar laboral de los trabajadores aumentan la probabilidad de obtener un mejor rendimiento y compromiso con la empresa. Los estudios demuestran que, si el empleado se encuentra completamente inmerso en la tarea y la experimenta de forma placentera, favorece el desempeño del trabajador al tiempo que aumenta su disfrute y su satisfacción (Moreno & Garrosa, 2013).

La satisfacción laboral es un factor que favorece el buen desarrollo de la vida universitaria de los practicantes pre-profesionales, ya que les permite acabar su carrera de manera satisfactoria, lograr objetivos, como también conseguir un buen trabajo (Lozano, 2019). Las motivaciones e intereses se convierten en fuerzas dinamizadoras de la carrera profesional del individuo, que inciden en su desempeño laboral (Marín y Velasco, 2005).

La satisfacción laboral es uno de los factores que influyen en la salida de los mejores trabajadores de las organizaciones. La presente investigación puede aportar a la mayor comprensión de este factor, así como a la retención de los individuos dentro de una empresa. Bakkal et al. (2019) señalan que los empleados que no tienen claras sus responsabilidades en el trabajo y se sienten insatisfechos con el estilo de liderazgo de sus superiores, presentan, en consecuencia, una disminución en su satisfacción laboral y muchas veces puede resultar en la decisión de cambiar de empleo. De acuerdo a Bellido (2018) la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes que influyen en la permanencia de los practicantes pre profesionales. Así mismo, el autor recomienda encontrar maneras de mejorar la satisfacción y poder impactar en la rotación. Monforte et al. (2019) señalan que actualmente los trabajadores se están moviendo de una empresa a otra con más frecuencia, especialmente los más jóvenes, lo que ocasiona mayores costes para la empresa y una mayor rotación de personal.

La presente investigación aporta socialmente a la vida de los practicantes e internos que se encuentran concluyendo sus últimos años de estudios universitarios. Este estudio podrá ser útil para muchas organizaciones privadas interesadas en optimizar el bienestar de sus empleados jóvenes, conocer las razones que les permiten sentirse satisfechos, sus necesidades inmediatas, así como saber qué buscan o desean para lograr estar en bienestar. Comprender el fenómeno de la satisfacción laboral en estudiantes pre-universitarios implicará entender el ambiente en el que se desenvuelven los practicantes, en conjunto con sus relaciones, y sus posibilidades de desarrollo dentro de la empresa. De este modo, al conocer y comprender el fenómeno de la satisfacción laboral de los internos, las organizaciones podrán tomar acciones específicas para tratar estas necesidades de los practicantes y satisfacerlas.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Satisfacción laboral

El grado de satisfacción laboral varía de una persona a otra. Involucra y se ve influenciada por aspectos laborales como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, línea de desarrollo, compañeros de labor, así como la percepción e interpretación del evaluado (Flórez García Rada, 2011).

La satisfacción laboral se define por la actitud del individuo hacia el trabajo en específico. Se refiere además que la insatisfacción con el trabajo está relacionado con el ausentismo y los trabajadores tienden a la deserción laboral (Belias et al., 2016).

Se define satisfacción como un concepto multidimensional cuyos componentes varían en función del tipo de prestación de que se trate, así como la diferencia entre las expectativas y percepciones del individuo (Aranaz, 2000).

La satisfacción laboral es el cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra aspectos como las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con sus demás compañeros o con el jefe del área, la manera cómo percibe a su ambiente laboral, entre otros. Está basada en las creencias, actitudes y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo (Vásquez, 2015). De acuerdo a Salessi (2014) la satisfacción laboral es considerada una actitud frente a las experiencias laborales.

La satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que una persona quiere y busca en su trabajo y lo que le reporta. Se basa en la concordancia entre la situación real y la ideal. A mayor distancia en sentido descendente entre lo deseado y lo encontrado, menor satisfacción. Para las teorías de la necesidad, en general, la insatisfacción de una necesidad superior produce una tensión que se considera “insatisfacción laboral”, mientras que la ausencia de esa tensión se denomina “satisfacción laboral” (Guillén & Guil, 2000).

La satisfacción laboral se refiere a las actitudes adoptadas por los trabajadores hacia el trabajo en general o hacia algo en específico (afirmaciones de valor, ya sean valorables o no, acerca de objetos, gente o acontecimientos en particular) que los lleva a un estado emocional específico. Se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla del mismo. El clima laboral, por su lado, es el medio ambiente humano y físico en el que se

desarrolla el trabajo cotidiano. Suele ser momentáneo y muy variante, e influye directamente sobre la satisfacción y la productividad. El clima laboral es visible en la manera en que se interrelacionan los colaboradores de una institución determinada y se evidencia en la manera en que se ejecutan las actividades cotidianas de la organización (Ortiz & Cruz, 2008). Pereda et al. (2014) mencionan que el clima laboral refleja la percepción del individuo sobre un aspecto de la organización, mientras que satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias en la organización.

De acuerdo a Gargallo y Freundlich (2010) existe una relación entre la satisfacción y el comportamiento proactivo, es decir los individuos satisfechos con su trabajo son capaces de gestionar con éxito sus negocios, perseveran y persisten en sus esfuerzos por conseguir objetivos, hacen cosas diferentes al resto, entre otros. De modo similar, las personas satisfechas con su trabajo generalmente son asertivas, puntuales, brindan mejores resultados empresariales y son corporalmente tranquilos y comprometidos en su ambiente laboral. Por otro lado, existe una correlación positiva entre la insatisfacción laboral con las alteraciones psicosomáticas diversas (pérdida de apetito, trastornos gastrointestinales), así como con el estrés en el trabajo. La baja satisfacción laboral se encuentra relacionada con altos niveles de estrés, ansiedad y bajo soporte social. A mayor soporte social, menor estrés. El estrés laboral influye en la insatisfacción; cambios en la productividad; falta de energía e iniciativa; ausentismo; problemas alimenticios, los cuales afectan directamente a la salud, etc.

Múltiples estudios empíricos han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo y esto genera una baja productividad en el trabajador, incremento de costos por personal de reemplazo, etc. Los estudios han demostrado que existe una elevada correlación negativa de la satisfacción con el ausentismo y la rotación. La labor gerencial en una empresa o institución consiste en actuar de manera considerada con las personas, atendiendo sus necesidades y ayudarlas en todo aquello que esté dentro de su alcance (Flórez García Rada, 2011). El apoyo organizacional hace referencia a una actitud positiva de la organización hacia el trabajador, según es percibida por el interesado. Los contenidos más representativos del apoyo organizacional al trabajador son: a) la disponibilidad de la empresa para recompensar sus incrementos de trabajo; b) la valoración de la organización de las contribuciones efectuadas y c) la preocupación de la organización por asegurar su bienestar laboral (Duro, 2013).

Vinothkumar et al. (2017) realizaron un estudio donde buscaron explorar el efecto del mindfulness como mediador de las estrategias de afrontamiento, del estrés percibido y la satisfacción laboral en estudiantes médicos, durante su internado. Los resultados indicaron que las variables estrés percibido y las estrategias no adaptativas de afrontamiento se encontraban positivamente correlacionadas. De modo similar, las estrategias adaptativas de afrontamiento y el mindfulness mostraron un coeficiente de correlación positivo. La variable satisfacción laboral no mostró una relación estadísticamente significativa con el estrés percibido.

Chihuahua (2017) realizó una investigación donde buscó identificar la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en estudiantes de los últimos ciclos de sus carreras que se encontraban realizando sus prácticas pre-profesionales. Se encontró que existe influencia significativa de la inteligencia emocional y se identificaron las dimensiones de mayor influencia sobre la satisfacción laboral: la dimensión intrapersonal y el estado de ánimo.

Por otro lado, Chandramouleeswaran et al. (2014) buscaron evaluar y cuantificar, en 93 internos médicos realizando un internado rotativo, aspectos percibidos como estresantes y satisfactorios en el trabajo, mediante un cuestionario, así como los métodos utilizados por los internos para afrontar el estrés en el trabajo. Los resultados notaron que la mayoría de los internos se encontraban satisfechos con su trabajo, a pesar de que se encontraron altos niveles de estrés percibido. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, los participantes dedicaron largas horas de trabajo, presentaron malos hábitos alimenticios, así como también el uso de nicotina y alcohol como medidas de afrontar el estrés. Los evaluados en el estudio refirieron estar satisfechos debido a las buenas relaciones interpersonales con sus colegas, pacientes y colaboradores; el máximo soporte social de sus pares y familia, así como la adecuada utilización del entrenamiento y desarrollo de habilidades.

Jaradat (2017) realizó un estudio con internos de la facultad de Tecnologías de la Información y Ciencias de la computación donde buscaron identificar los factores asociados con altos niveles de satisfacción de los estudiantes en su experiencia de internado. Se realizó una evaluación del programa de entrenamiento del internado y la muestra estuvo constituida por 60 estudiantes que respondieron a una escala de 23 ítems asociadas al programa de internado. Los resultados mostraron que los participantes esperaban que dicho entrenamiento les permita desarrollar sus habilidades tanto profesionales como personales, así como incrementar la satisfacción con su centro de

labores. Se observó que los entrenamientos que proveen a los estudiantes experiencias positivas y los benefician personalmente logran generar una alta satisfacción en su centro de internado. Se encontraron resultados significativos en relación al nivel de confianza en cuanto a su habilidad para obtener un trabajo a tiempo completo, la importancia percibida del internado para lograr una carrera exitosa y la satisfacción con el programa de entrenamiento.

2.2 Necesidades y motivaciones laborales

La satisfacción puede entenderse como la respuesta a satisfacer cualquiera de las necesidades. Cuanto mayor sea el número de necesidades satisfechas, el grado de satisfacción será más alto. Es fundamental tomar en cuenta las necesidades de los empleados y ayudarlos e impulsarlos a satisfacerlas para que se puedan sentir mejor en su trabajo y probablemente rendir mejor en el mismo (Rosillo et al., 2012).

De acuerdo a López (2005), existen diversas teorías de la motivación laboral, como la Teoría de las tres necesidades de David McClelland (Motivación de logro, afiliación y poder). La Teoría de las Necesidades se refiere a aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo. Una de las teorías más ampliamente mencionadas es la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow (1943), la cual se basa en la motivación y voluntad de satisfacer sus necesidades.

Herzberg (1968) propuso en su Teoría Bifactorial que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, las cuales producen satisfacción laboral. En doce investigaciones realizadas a ingenieros y contadores, en total 1685 empleados, se identificaron factores que afectaban las actitudes de los trabajadores. Por un lado, los Factores Intrínsecos Motivadores, como por ejemplo Realización, Crecimiento, Responsabilidad. Por otro lado, los Factores de Higiene, como la Relación con Supervisores y Pares, Supervisión, Salario, Condiciones de trabajo, Seguridad, Relación con Subordinados. Hong Tan y Waheed (2011) investigaron la Teoría Bifactorial y la satisfacción laboral en el sector Retail de Malaysia. Examinaron aquellos aspectos motivadores de los trabajadores en la Industria Retail y su satisfacción laboral, utilizando como base la teoría de Herzberg. Los resultados demostraron que los Factores de Higiene fueron los más dominantes en el personal de Ventas (en lugar de

factores motivacionales); es decir, factores como “Condiciones de Trabajo”, “Reconocimiento” y “Salario” fueron los priorizados por la muestra estudiada.

“Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos” (López, 2005, p.2).

La satisfacción de las necesidades aumenta la motivación intrínseca del individuo y da lugar a un sentido de autodeterminación y bienestar. Las investigaciones han mostrado que el clima y la cultura organizacional saludable se encuentran distinta y significativamente relacionados con la satisfacción laboral, la conducta prosocial y el aumento del rendimiento personal y organizacional. En otras palabras, existe una evidencia clara de que el incremento en la satisfacción de los trabajadores con su centro de labores aumenta la probabilidad de obtener un mejor rendimiento y compromiso laboral (Moreno & Garrosa, 2013). A continuación, se mencionarán los factores, basados en la Teoría Bifactorial, relacionados a los objetivos de este estudio.

1. Realización y Crecimiento:

Los ascensos laborales y la percepción de crecimiento que tienen los empleados jóvenes, considerados como elementos fundamentales para el desarrollo social, llevan a un aumento en su productividad. Estudios empíricos realizados a estudiantes iraníes demuestran que existe una relación positiva y significativa entre calidad del trabajo y línea de carrera. Las empresas deben enfocarse en las necesidades de los empleados, como por ejemplo de conocimiento, capacitación, como también económicas, familiares, y sociales, las cuales pueden apoyar al trabajador a sentirse en bienestar y crecer como profesional (Parsa et al., 2014).

2. Supervisión y Liderazgo:

La pérdida del talento humano se debe en muchos casos por una mala relación existente entre el jefe y su subordinado. El líder además debe fomentar la integración y actividades no relacionadas al trabajo para generar lazos sociales entre los trabajadores y equipo. Del mismo modo, reconocer el buen desempeño de los mismos y dar retroalimentación a sus subordinados (Fuchs & Sugano, 2009).

Calvo Pérez (2012) menciona que las comunicaciones dentro de la compañía deben ser de doble vía, es decir las organizaciones y líderes tienen la obligación de informar, además de tener la capacidad de saber escuchar. Por tanto, es recomendable optar por una cultura empresarial con comunicación abierta, en donde los líderes escuchen a su gente de manera permanente, en todos los niveles jerárquicos, den el ejemplo a través de su conducta, auténticamente, comportándose de la misma manera en cualquier lugar que se encuentre o cualquiera sea la función que cumpla.

El liderazgo en las organizaciones es impulsador y un valor agregado hacia la consecución de metas comunes. El énfasis del liderazgo se centra en que el líder desempeñe menos su rol autoritario y controlador y, por el contrario, se dedique más a la adaptación y relaciones. De acuerdo a Hernández (2013), un buen líder debe tener las siguientes cuatro dimensiones: compromiso con la misión, comunicación de la visión, confianza en sí mismo e integridad personal. El líder debe ser participativo, tener la capacidad de delegar, ser humilde y aceptarse como sustituible.

3. Relación con pares y colaboradores:

El soporte social es considerado uno de los recursos más importantes para manejar y enfrentar estresores cotidianos, eventos o tensiones. Por lo tanto, la ausencia de apoyo social es una fuente de estrés y un factor que contribuye a deteriorar la salud y bienestar de las personas. Hay dos niveles de análisis del apoyo social: el estructural y el funcional. El primero está centrado en la dimensión objetiva respecto a las relaciones del individuo, que constituyen su red social; el segundo, por su parte, se enfoca en la evaluación subjetiva, percepción y recepción, del apoyo social. Puede ser producido en tres ámbitos diferentes: Comunidad, redes sociales y las relaciones íntimas. Como se menciona anteriormente, desde el punto de vista del bienestar y la salud, tanto el apoyo cotidiano como el recibido son importantes en situaciones de crisis. Los compañeros de trabajo y el jefe inmediato constituyen fuentes de apoyo importantes en el bienestar laboral dentro de la organización (Avendaño et al, 2009).

4. Condiciones de Trabajo:

Un aspecto importante a resaltar es que se considera que el lugar de trabajo es un factor clave en la productividad de un trabajador. Se percibe que el hecho de tener un buen ambiente físico de trabajo permite a los colaboradores estar más contentos dentro de su

ámbito laboral y, por ende, ser más productivos dentro del mismo. Estos resultados fueron hallados por medio de encuestas online, y algunas entrevistas telefónicas, realizadas por la multinacional española Randstad, la cual halló que el 92 % de los profesionales de RRHH piensan que el entorno de trabajo tiene bastante o mucho impacto en el bienestar, y por ende en la satisfacción de los trabajadores de la empresa. Ortiz y Cruz (2008) realizaron un estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora de México. Se midieron factores como: sentirse parte de la empresa; la relación entre trabajador y jefe; conocimiento del área de trabajo; satisfacción con el área de trabajo; satisfacción con el trabajo que desempeña; trabajo en equipo, entre otros. Los resultados indicaron que las respuestas positivas en cuanto a la satisfacción laboral dentro de la empresa guardaban relación con sentirse parte importante de la empresa, que estaban satisfechos con el puesto que desempeñaban, que recibían un buen trato por parte de sus jefes, subjefes y gerencia y, además, que recibían apoyo de las otras áreas de la empresa en la que laboraban.

Por otro lado, de acuerdo a Alonso (2006) la percepción de los empleados con respecto a sus condiciones de trabajo puede ser causa de insatisfacción laboral, ya que constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen el recurso humano.

2.3 Aspectos generacionales/del desarrollo del “adulto joven”

González (2011) realizó un estudio con el propósito de detectar los valores, intereses y motivaciones en relación al trabajo de la Generación Y que se incorpora al mercado laboral y su influencia sobre la Gestión de Recursos Humanos. La investigación reveló que los jóvenes de esta nueva generación tienen los mismos intereses en todo el mundo, en otras palabras parecen querer lo mismo: gerentes fuertes, programas con mentores, elogios, línea de carrera, ambiente de trabajo flexible, divertirse en el trabajo, tareas desafiantes, balancear la vida personal y laboral, buena remuneración y sentirse reconocidos y valorados. La mayor aspiración, como uno de los valores centrales de esta generación, es desarrollarse como persona, ser feliz y disfrutar, lo que puede vincularse con la autorrealización. Es una generación que vive en el quinto nivel de la pirámide de Maslow, la última necesidad. La principal motivación laboral de estos jóvenes es el dinero, la relación con sus compañeros y clima de trabajo, así como la relación que tiene

el trabajo con su formación académica y las funciones que desempeñan en sus respectivos puestos. De acuerdo a lo encontrado en este estudio, cuando estos jóvenes imaginan un trabajo ideal, valoran que sea posible balancear su vida personal y laboral, como también estar en un trabajo seguro y estable. Finalmente, lo que esperan de la organización es que les dé oportunidades de crecimiento y planes de desarrollo de carrera; estabilidad y seguridad de empleo; tecnología adecuada para el desarrollo de las tareas; un buen ambiente laboral y recibir feedback por su desempeño.

Las prácticas pre profesionales son un espacio de tránsito necesario para los alumnos, en tanto significan un acercamiento a la realidad laboral, así como una oportunidad para desarrollar lo aprendido en las aulas y anteriores experiencias; del mismo modo, le permite al practicante ampliar su conocimiento. Por otra parte, las prácticas permiten dar cuenta de las posibilidades y limitaciones de la intervención institucional, conocer la experiencia de interactuar con otros profesionales en el trabajo interdisciplinario, así como tomar contacto con una realidad que tendrán que intervenir como futuros profesionales. Las prácticas en las empresas es un momento de iniciación en la vida profesional (Llarull et al., 2010).

De acuerdo a Bastacini (2004), la práctica pre profesional constituye la herramienta pedagógica básica que le permite al estudiante trascender el abordaje de conocimientos teórico abstracto, tomar contacto con la realidad social, desde el inicio de su formación como profesional, e intervenir en ella contribuyendo con la transformación de situaciones.

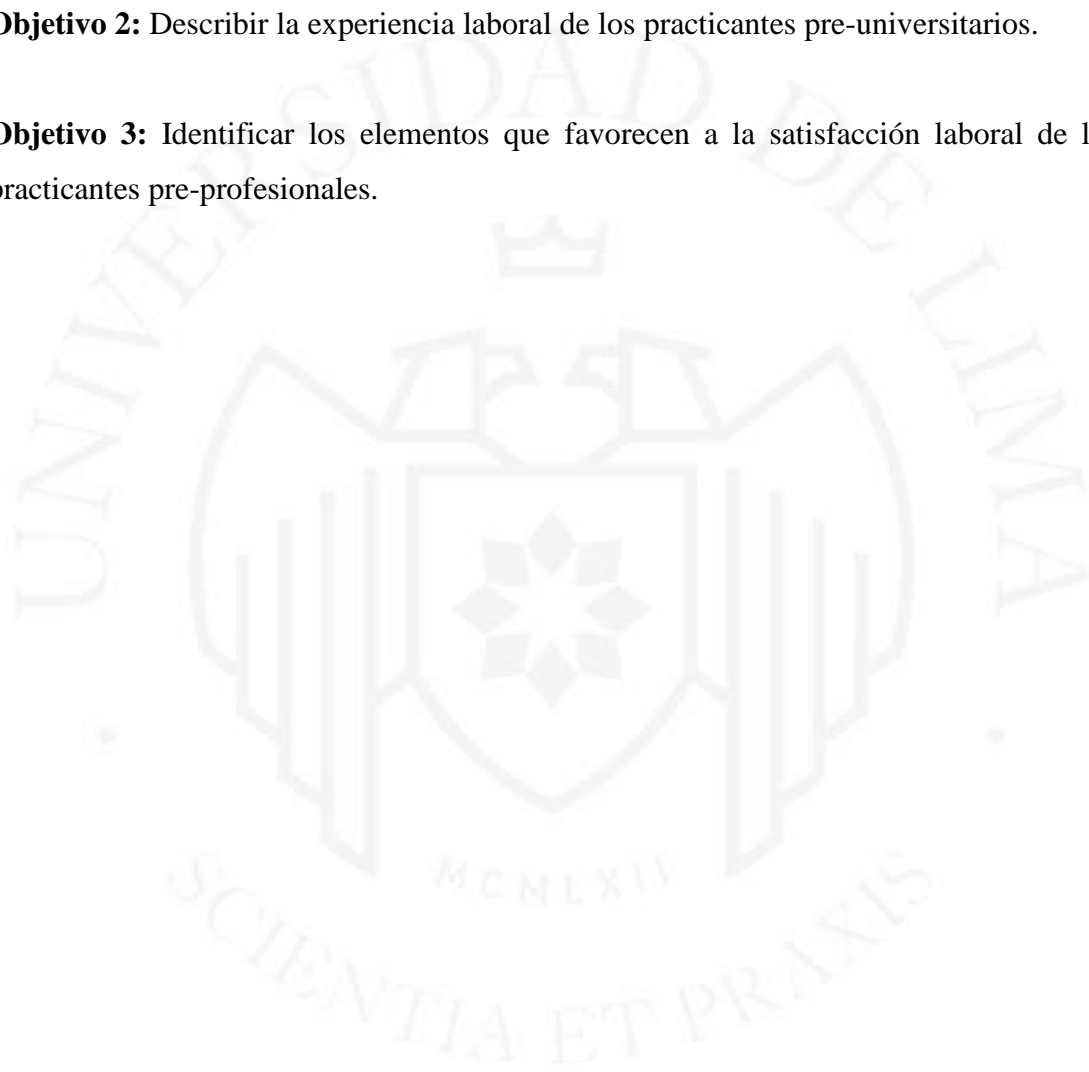
Los “adultos jóvenes” en las organizaciones hoy en día tienen una perspectiva global de la realidad, tienen un alto sentido de urgencia, necesitan feedback inmediato de sus superiores, trabajo en equipo, buenas y significativas relaciones, así como también el compromiso y soporte del centro de labores. Aquellas empresas en las que los líderes apoyan los valores, cultura, motivación e inspiración de sus trabajadores, facilitan su camino hacia el éxito. Los Milleennials buscan la autenticidad y trabajos significativos para su carrera y desarrollo. Por tanto pueden optar por una posición con salario bajo pero con alto grado de satisfacción (Huyler et al., 2015).

CAPÍTULO III: OBJETIVOS

Objetivo 1: Explorar la satisfacción laboral de los practicantes pre-profesionales en su centro de prácticas.

Objetivo 2: Describir la experiencia laboral de los practicantes pre-universitarios.

Objetivo 3: Identificar los elementos que favorecen a la satisfacción laboral de los practicantes pre-profesionales.



CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación y método

Por un lado, el nivel de investigación para este estudio cualitativo fue exploratorio-descriptivo. El objetivo fue explorar la relación entre el individuo y su entorno; identificar y determinar objetivamente aquellos aspectos de su ambiente que favorecen o desfavorecen a la satisfacción del practicante pre-profesional. Se pretendía que este estudio sea descriptivo puesto que se buscó recolectar, identificar y describir información acerca de cuestiones específicas de la satisfacción laboral en las organizaciones. La investigación descriptiva consistía, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más peculiares y distintivos. El presente estudio cualitativo tuvo como objetivo explorar la naturaleza general de los fenómenos, los cuales proporcionan una gran cantidad de información valiosa y contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos en la investigación (Morales, 2012).

Por otro lado, se utilizó el diseño fenomenológico, puesto que se pretendía el estudio de las circunstancias o situaciones laborales tal como surgen, son vividas y experimentadas por los practicantes pre-profesionales. Además, este método intentaba ver las cosas desde el punto de vista de los practicantes pre profesionales, es decir, de acuerdo a cómo ellos lo perciban dentro de su misma organización, describiendo, comprendiendo e interpretando aquello que nos narraban. Este método de investigación permite observar al ser humano como un ente singular y único en el mundo, que percibe, vive, piensa y siente de manera individual y propia. La fenomenología estudia la vivencia del ser humano en una determinada situación. Es una alternativa para la investigación con seres humanos, un camino diferente del método experimental utilizado por las ciencias naturales. Cabe resaltar que la fenomenología, lejos de ser un método de estudio, es una filosofía para entender el verdadero sentido de los fenómenos de este mundo (Correa et al., 2013). Martínez (2006) detalla, además, que el método fenomenológico no estudia una realidad objetiva, sino aquella en la que la esencia depende del modo en que es vivida y percibida por el sujeto, interna y personalmente, única y propia de cada ser humano.

4.2 Participantes

Se entrevistó a quince estudiantes universitarios que se encontraban trabajando como practicantes pre-profesionales en empresas privadas de Lima. Se tomó en cuenta el principio de saturación, es decir el momento de la recolección-análisis de datos, en que se detiene la creación de categorías nuevas. En aquel momento que se dice que la muestra se ha “saturado”, no se agrega más información al análisis de contenido. Lo verdaderamente importante no es el número de entrevistados sino la calidad, suficiencia y saturación de la información (Ladino, 2011).

El promedio de edad de los entrevistados estuvo entre los veinte y veinticinco años. Se entrevistó a hombres y mujeres, quienes laboraban como practicantes pre-profesionales de empresas privadas, en Lima Metropolitana, de distintos sectores. De acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, se aceptaron practicantes con mínimo tres meses en su trabajo actual. En cuanto a las carreras de procedencia, se tomaron en cuenta a estudiantes pre-universitarios de aquellas profesiones más demandadas por el mercado y de las universidades más prestigiosas (Anexos). El tipo de muestreo fue por conveniencia, es decir estudiantes voluntarios que acceden participar en la investigación y cumplen con los requisitos (Salamanca & Martín-Crespo, 2007). La muestra intencional fue de participantes voluntarios que habían respondido activamente a una invitación y accedieron a formar parte del estudio (Hernández et al., 2010).

Tabla 1*Características demográficas de los participantes*

Entrevistado/a	Sector-empresa	Tiempo (meses)	Universidad	Carrera	Ciclo	Edad	Género
1	Belleza	8	UL	IngI	8°	21	H
2	Banca	5	USIL	Adm	9°	23	H
3	Farmacéutica	9	UL	Mkt	10°	23	M
4	Mayorista	8	USIL	IngI	9°	21	H
5	Industrial	6	UPC	Psi	10°	24	H
6	Banca	4	UL	IngI	9°	21	H
7	Seguros	4	UP	IngE	8°	20	H
8	Telecomunica.	5	UP	Adm	8°	20	M
9	Financiera	20	UL	Adm	10°	23	M
10	Deportivo Consumo	20	UL	Neg	9°	23	H
11	Masivo	14	UL	Adm	9°	23	H
12	Industrial	3	USIL	Mkt	10°	21	M
13	Alimenticio Consumo	8	UL	Psi	11°	22	M
14	Masivo	14	UL	Psi	11°	22	M
15	Retail	7	UL	Psi	12°	23	H

Nota. IngI = ingeniería industrial; IngE = ingeniería empresarial; Adm = administración; Mkt = marketing; Psi = psicología; Neg = negocios internacionales; UL = Universidad de Lima; UP = Universidad del Pacífico

4.3 Técnicas de recolección de información

El método o técnica de recolección de información que se utilizó para esta investigación fue la entrevista semi estructurada a profundidad. Este tipo de entrevista permitió mayor flexibilidad que la estructurada o preparada, la cual no hubiese permitido hacer cambios en la secuencia durante la entrevista. La entrevista semi estructurada va de la mano con una guía de preguntas con información relevante que se quiere conseguir, apoyada en la Teoría Bifactorial de Herzberg (1968), de factores que impactan a la satisfacción laboral. Las características de la guía de preguntas fueron de lo general a lo particular. Se exploró la satisfacción general, como los elementos que contribuían a la misma y lo que disfrutaban de su trabajo. Se indagaron los factores que favorecían, así como también los que no favorecían a la satisfacción de los empleados. Finalmente se exploraron las experiencias laborales, que se desarrollan dentro de la organización, expresadas por los

participantes relacionadas a la relación con pares, con su jefe directo, a las condiciones ambientales y a las oportunidades de crecimiento y realización profesional.

El procedimiento no es rígido, de manera que se le da la oportunidad a los entrevistados a que se explayen de manera libre, flexible y den sus respuestas (Ruiz, 2012). De acuerdo a Robles (2011) la intencionalidad principal de la entrevista en profundidad es adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, preferencias, creencias, percepciones, satisfacciones, angustias y alegrías, significativas y relevantes de los entrevistados. Éstos expresan en sus propias palabras las perspectivas que tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones. No hay un intercambio formal de preguntas y respuestas. Se planteó utilizar la entrevista en profundidad en esta investigación cualitativa por su valor exploratorio y flexible de acuerdo a cómo se presenta el encuentro con el entrevistado, dejando expresarse sus experiencias y sentimientos en el centro de prácticas.

Se les explicó a los practicantes que recibirían una hoja de Consentimiento Informado (Anexos) en dónde se les detallaba con claridad el procedimiento y el método que se llevaría a cabo, y que todo sería confidencial y anónimo. Además, a cada uno de los participantes se le explicó de qué trataba la investigación y se le solicitó permiso para grabar la entrevista con una grabadora de voz, de manera que luego pueda ser transcrita y evaluada a profundidad. Se tomó en cuenta el tiempo de experiencia en el centro de prácticas en donde trabajaba el estudiante; sin embargo, no era indispensable que haya trabajado anteriormente en otra empresa o institución privada.

4.4 Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento que se realizó para esta investigación contó, en primer lugar, con el establecimiento del rapport con el entrevistado, seguido de una breve descripción y explicación del estudio a cada uno de los practicantes pre profesionales, de manera individual, en dónde se les comentó de qué trataba la investigación, el objetivo de la misma, cuánto tardaría aproximadamente la entrevista y que toda información sería manejada de manera anónima y confidencial. Esto último resultó importante mencionarlo puesto que permitió a los participantes explayarse con mayor libertad y confianza sabiendo que no se verían perjudicados. Luego de esta explicación, se le consultó a cada entrevistado si la entrevista podría ser grabada, de manera que se pueda tener un registro exacto de la conversación para luego transcribirla y analizarla a detalle. Además, fue

necesaria la firma del consentimiento informado, tanto de parte del entrevistador como por el entrevistado. Posteriormente, se procedió a entrevistar a cada interno para poder recolectar información, en base a los objetivos del estudio.

La investigación buscaba describir las principales razones vinculadas a la percepción de contribución, satisfacción de necesidades, trabajado en equipo, liderazgo, condiciones laborales y otros factores que les permitían a los estudiantes, en formación y desarrollo, sentirse satisfechos o no con su trabajo actual. Las entrevistas se realizaron en base a las preguntas colocadas en el Instrumento (Anexos). Cabe resaltar que el orden de las preguntas varió de una entrevista a otra, en base a las respuestas, comentarios, gestos u otros que mencionaba o expresaba el entrevistado, por lo que la flexibilidad durante esta interacción resultaba fundamental. Las preguntas fueron abiertas y no se le dieron respuestas anticipadas al participante, pero si éste no comprendía alguna pregunta, se le repetía la pregunta exacta o reformulada. Al concluir la entrevista se le agradeció a cada entrevistado por su tiempo y se le hizo saber el aporte de sus respuestas a la contribución del estudio. Posteriormente, se transcribieron, analizaron y redactaron los resultados finales, en base a la categorización.

La presente investigación recogió la información brindada por los participantes a través de un instrumento de recolección de datos (Anexos) que fue creado teniendo en cuenta la Teoría Bifactorial de Herzberg, la cual divide a la satisfacción laboral en dos factores (Motivación e Higiene). Las condiciones de medida y constructos se encuentran interrelacionados con esta teoría.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, en esta sección se presentan las respuestas de todos los participantes entrevistados, ordenadas en categorías y sub categorías, lo cual permitirá evidenciar el cumplimiento de los objetivos que se plantearon en esta investigación. Para ello, se muestran los elementos que contribuyen y no contribuyen a la satisfacción laboral de los entrevistados, así como aquellos factores necesarios que favorecen el bienestar en el trabajo. Como estrategia para el análisis de la información, se empleó el análisis temático desarrollado por Clarke y Braun (2019) el cual conlleva la transcripción al pie de la letra de las entrevistas, la codificación de primer y segundo orden, logrando finalmente la identificación y descripción de temas o patrones que se encontraron en el conjunto de respuestas.

Los resultados de esta investigación cualitativa, los cuales responden a más de un objetivo, se elaboraron de acuerdo a la característica emergente, es decir a partir de lo que se fue encontrando, y a partir de las verbalizaciones de los entrevistados es que se establecieron las siguientes categorías y sub categorías. Se buscó comprender el fenómeno de la satisfacción laboral como un todo, de manera integral, donde todos los elementos fueron importantes para dicha comprensión, exploración y descripción. Todos los resultados respondieron al objetivo 1 y 2 por la característica propia de esta investigación que es exploratoria-descriptiva. La función del marco conceptual fue reforzar los resultados, no comprobar o contrastar la teoría. El análisis de los datos se centró en los sujetos, es decir la información de los entrevistados.

Se entrevistaron a un total de quince practicantes pre-profesionales, y un décimo sexto adicional, que fue el entrevistado piloto, posteriormente a la validación del instrumento cualitativo por criterio de jueces. De acuerdo a los resultados en estas entrevistas, como punto de partida para conocer su estado actual de estrés y satisfacción, se les consultó a los practicantes mediante una escala subjetiva y como punto de partida, su estado actual de estrés y satisfacción. El resultado fue que en promedio se encontraban satisfechos con su trabajo actual.

Las experiencias que contribuían a la satisfacción laboral fueron pertenecer a una empresa donde el clima laboral era bastante cómodo; la comunicación era horizontal

dentro del equipo, el cual estaba formado por buenas personas, que apoyaban bastante; brindaban un buen recibimiento y se ofrecía la oportunidad de participar, desarrollarse, crecer y aprender siempre algo nuevo. Valoraban el compañerismo, sentirse ayudados e incluidos, así como también recibir un trato amigable, sincero, amable, flexible, comprensivo y directo. De modo similar, una buena relación interpersonal a todo nivel; con su jefe inmediato, sus compañeros de área laboral y gerentes. Además, otros aspectos que favorecían a su satisfacción laboral eran trabajar en equipo, con respeto laboral, tener un trabajo fácil de llegar, cercano a su domicilio o trabajar desde casa, sentirse motivados y tomar decisiones en conjunto.

Por otro lado, los elementos que no favorecían a la satisfacción laboral fueron la falta de liderazgo y motivación de los jefes, los conflictos entre áreas, los procesos estructurados en la organización, así como realizar actividades y funciones monótonas, repetitivas y operativas. Además, percibir ruidos en el ambiente de trabajo, así como problemas de comunicación, celos y competencia interna.

Por otra parte, los factores que favorecían a la satisfacción laboral de los participantes, en su centro de labores, eran contar con oportunidades de desarrollo, es decir línea de carrera; integración y compañerismo entre los colaboradores y flexibilidad para sus estudios académicos y laborales.

Categoría 1: Relaciones Interpersonales

En esta categoría se buscó comprender el conjunto de elementos que contribuyen a la relación entre compañeros de área. Se indagó cómo se sentían los participantes dentro de su área de trabajo y qué opinión tenían respecto a la comunicación al interior de su equipo y si es que se sentían apoyados para resolver cualquier problema. Las respuestas de los participantes se pudieron clasificar en las siguientes subcategorías: 1.1 relación con pares, 1.2 apoyo, 1.3 comunicación, y 1.4 sentido de pertenencia.

Sub Categoría 1.1: Relaciones con Pares

Este contexto hizo referencia a la relación entre compañeros de una misma área en la empresa donde ejercía el participante sus prácticas. Se tomó en consideración el clima

laboral, el trato entre empleados, así como el nivel de confianza, compromiso y recibimiento entre los mismos quienes expresan, en algunos casos, que logran establecer una relación más allá del trabajo. El ambiente laboral, las conexiones, como la calidad de personas con las que interactuaban día a día determinaban la convivencia en el área de trabajo.

En general dentro de mi área, el clima laboral es muy bueno. Todos son muy buenas personas en general entonces como que la convivencia no se hace tediosa. Es buena, es que en general el área de GH en esa empresa es súper buena, es bien unida, la gente se preocupa no solo por sus tareas laborales, sino por cómo están tus hijos, cómo amaneciste, si estás enfermo, oye cómo sigues entonces te hace sentir como una pequeñita familia. Nos tomamos en cuenta no solo en lo laboral que es importante sino en lo personal. Todos son súper buenos. La mayoría de áreas tienen este mismo tipo de relación, pero no sucede en todas las áreas porque hay cosas que se manejan diferente. [Sofia]

Todos te reciben demasiado bien acá, el ambiente es súper tranquilo. Me encanta y todos dicen lo mismo, todos los practicantes literal dicen lo mismo, que están fascinados por el ambiente porque es súper tranquilo, relajado, no te molestan ni por cómo te vistes, te dejan venir como quieres. No te molestan en nada. Súper buena en verdad, me recibieron súper bien, me tratan súper bien. Hay momentos en los que podemos hablar de otras cosas que no sean del trabajo. Con mi equipo estoy súper contenta. Me parece que el ambiente está súper tranquilo, perfecto o sea te tratan de lo mejor en verdad. [Ariana]

Quizá un poco el ambiente laboral, a veces las personas con las cuales estoy trabajando en mi área sí ha habido problemas y ha sido a los cuatro meses que estaba, pero poco a poco ya se está acomodando las cosas. Me gusta también estar en contacto con gente de la oficina porque conozco, porque conozco a la mayoría. En realidad me llevo bien. Sí he tenido problemas con tres personas en el área. [Gabriela]

Sub Categoría 1.2: Apoyo

De acuerdo a lo descrito por los entrevistados respecto al apoyo, el equipo de trabajo soportaba la carga laboral, en parte a que existía compañerismo y la disposición a ayudar con todo lo que necesitaban. Al presentarse equivocaciones, buscaban ayudarse de alguna forma. Se observó disposición del equipo laboral para apoyar ante cualquier inconveniente que pueda presentarse o apoyo que puedan necesitar.

Siempre están dispuestos a ayudarte un montón, si tienes dudas te van a ayudar, te van a decir búscame cualquier cosa. Cuando yo entré me dijeron cualquier cosa nos avisas y todo el mundo está dispuesto a ayudarte. [Ariana]

Siempre están dispuestos a ayudar con todo lo que necesites. El hecho de que siempre tenga alguien que me pueda ayudar cuando tenga una duda me parece un plus gigante. Esto lo estoy comparando con mis prácticas anteriores donde era más complicado encontrar estos nexos para poder seguir con el trabajo. [Andrés]

El trabajo puede ser pesado, pero con los compañeros que tengo entre todos nos soportamos el peso de las tareas. Para los finales también me han apoyado. Me dejaron estudiar y me ha ido recontra bien. [Renzo]

Sub Categoría 1.3: Comunicación

En este contexto se investigaron las opiniones de los participantes acerca de la comunicación dentro de su equipo. Las respuestas fueron variadas entre los entrevistados. Se tomó en consideración la comunicación con otras áreas contiguas o de vital importancia donde se podía señalar la horizontalidad o verticalidad dentro de la compañía. Se observaron equipos donde la comunicación era horizontal y, de acuerdo a lo explorado en otras entrevistas, una comunicación vertical, donde se presentaban malos entendidos, no se decían las cosas a tiempo y directamente, o no se ponían de acuerdo entre las oficinas.

La comunicación es horizontal lo cual permite que sea más fácil hacer las actividades. Yo converso con mi gerente de la categoría, a veces con la directa,

con mis jefes directos, con los analistas, entonces es bien chévere. Nos llevamos súper bien. Sí se puede hablar, es fácil. [Carlos]

Si es un poco vertical sobre todo en lo que yo estoy. Cuando yo hablo con mi supervisor, tiene que hablar con el gerente, luego tiene que hablar con el gerente general, en ese sentido sí. Como es un proyecto que lo tiene que revisar el Directorio, es bien vertical. No sé en las demás áreas, sí veo que es más horizontal, pero mi tema es bien vertical. [Andrés]

Mi equipo de trabajo es bastante comunicativo. Tenemos grupo en Facebook, grupo en Whatsapp, tenemos un grupo en el chat de la empresa, nos comunicamos por todos lados o sea no creo que sea así en todos los equipos de trabajo, pero el mío es bastante comunicativo, bastante alegre y disfruta mucho comunicarse. [Carlos]

Sub Categoría 1.4: Sentido de Pertenencia

En este contexto se hizo referencia a la inclusión y unión, o exclusión, del practicante dentro del equipo de trabajo. En este acápite se exploró cómo se sentían, cómo los trataban, y si se sentían considerados o tomados en cuenta en las integraciones de la compañía. Se tomaban decisiones de manera conjunta en el equipo y los consideraban para reuniones importantes. Por otra parte, no eran tomados en cuenta para reuniones gerenciales puesto que no eran bien visto, por los accionistas, ver practicantes allí mismo. Además, les asignaban tareas de última hora u operativas por motivos de urgencia.

Somos bastante unidos considero yo, hasta los que vienen de la otra zona, la otra oficina, cuando nos juntamos hacemos como si todos fuésemos uno. [Mauricio]

Cuando toman una decisión lo hacen de manera en general, no es que el jefe y gerente son los únicos o los coordinadores son los únicos, sino todos en conjunto. Por ejemplo, para decorar el área hemos visto opiniones de cada uno, hemos hecho una lluvia de ideas, la idea es que sean todos en general. [Gabriela]

A pesar de que trato de entender las cosas, el nivel sí es amplio, me gusta que me metan a las reuniones importantes y me tengan consideración ahí. [Renzo]

En términos generales, se observó que presentaban buenas relaciones interpersonales dentro de sus equipos de trabajo, lo cual se demostró en el apoyo mutuo entre los colaboradores, el trato, el buen ambiente laboral, la unión y colaboración entre los mismos. La comunicación en el equipo presentó ser horizontal, donde les fue fácil comunicarse con el personal de otras áreas. Cuando no se comunicaban las cosas de manera directa, a tiempo, se presentaban malos entendidos y la comunicación era vertical. La participación tanto en la toma de decisiones, como en reuniones y ser tomado en consideración fue un factor que benefició la satisfacción de los practicantes. Chaddha (2016) investigó el efecto de la participación y comunicación en la satisfacción laboral de empleados del sector bancario. De acuerdo a los resultados, la participación tuvo un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral. Así mismo, la comunicación tuvo un rol significativo en la satisfacción de los empleados en los bancos.

Pongton y Suntrayuth (2019) investigaron la relación y el impacto entre satisfacción laboral, compromiso con el trabajo, comunicación y desempeño laboral, en instituciones educativas en Tailandia. Los resultados indicaron que los individuos se encontraban satisfechos con diferentes aspectos de la comunicación dentro de la organización, lo cual impactaba positivamente en el compromiso con el trabajo y en su eficacia organizacional. La falta de comunicación lleva a la insatisfacción, así como a una rotación no deseada por el empleador. A mayor nivel de satisfacción con la comunicación en el trabajo, mayor será el nivel de satisfacción del participante. En otras palabras, cuando las personas en una empresa se comunican de manera abierta y satisfactoriamente, se presenta una relación positiva y un incremento en la satisfacción laboral.

Por otra parte, Vermeir et al. (2018) exploraron la relación entre satisfacción laboral y comunicación y su asociación con la intención de salir del trabajo y el burnout en enfermeras de cuidados intensivos en hospitales dentro de la ciudad de Ghent, Bélgica. Se exploró mediante cuestionario y como resultado se obtuvieron bajos niveles de burnout e intención de retirarse del trabajo. Las enfermeras se mostraron más satisfechas con la comunicación con sus supervisores. Así mismo se expresaron sentirse menos satisfechas con la información que recibían de las perspectivas empresariales, es decir datos de la organización respecto a sus metas y objetivos. El 80% de enfermeras se encontraba insatisfecha por no poder participar en decisiones políticas del hospital y un 72% reportó que la gestión no escuchaba ni respondía a sus inquietudes.

De acuerdo a lo encontrado, se evidencia que la relación entre compañeros tendía a afianzarse más allá del trabajo, lo cual reflejaba un fuerte sentido de pertenencia y apoyo entre ellos cada vez que se necesiten. Se pudo determinar que el apoyo de colaboradores en el trabajo contribuyó a la satisfacción laboral de los participantes. Mérida-López et al. (2018) descubrieron que la regulación emocional como el soporte social percibido y recibido por parte de colegas y supervisores se encontraba positivamente asociado con la satisfacción laboral. Se encontró además que cuando los participantes percibían un nivel bajo de apoyo por parte de sus colaboradores, la asociación entre regulación emocional y satisfacción laboral resultó ser más fuerte, a diferencia de contextos en los que hubo mayor soporte de colegas y supervisores.

Las buenas relaciones interpersonales como el apoyo percibido entre participantes, en especial de la misma área de trabajo, permitieron que los practicantes se sientan satisfechos. Chandramouleeswaran et al. (2014) evaluaron a estudiantes médicos, quienes realizaban un internado rotativo, y descubrieron que se encontraban satisfechos debido a las buenas relaciones interpersonales con sus colegas, pacientes y colaboradores, así como el soporte social de sus pares y familia. Por otro lado, Clossey et al. (2018) encontraron que la cultura organizacional y la alianza de trabajo entre pares servían como los predictores más significativos de la satisfacción laboral en colaboradores de soporte en salud mental.

Categoría 2: Liderazgo

En esta categoría se exploró la relación del participante con su jefe directo o inmediato. Se dividió en dos sub categorías: Relación con jefe inmediato, y Retroalimentación.

Sub Categoría 2.1: Relación con jefe o gerente inmediato

En este contexto se buscó comprender la percepción del practicante en cuanto a la relación con su jefe directo. De modo similar, se les consultó qué características le asignarían a su superior inmediato para experimentar satisfacción laboral. Se observó que sus jefes eran comprensivos y permisivos, y los retaban a lograr los objetivos planteados. Los practicantes se sentían motivados por sus superiores, quienes se mostraban dispuestos a ayudar; sin embargo, en algunos casos se observó la falta de liderazgo de

jefes inmediatos, como también la exigencia y presión que les exigían por cumplir con sus horarios de practicante, lo cual repercutía en la comunicación y confianza entre los mismos.

Es bastante buena porque el lenguaje es el mismo, los lugares a los que salgo son los mismos a los que va ella, incluso tenemos bastante gente conocida en común entonces es como más que una jefa se siente como un par, más que una jefa. Me han enfrentado a varios retos, me han tirado a la piscina. La gerenta de mi área me parece admirable. Siento que nos motiva a todos bastante. Creo que es importante, tengo que rescatarlo de todas maneras porque yo sí llego a mi casa motivado en base a lo que ella propone como reto del mes. [Carlos]

Mis jefas son súper abiertas conmigo y de hecho empecé ya haciendo tres cosas y ahora hago siete y siento que me dan más libertad y más responsabilidades que ya sienten que ya puedo entonces eso también me incentiva mucho acá. Le reporto a dos personas, quienes tienen un perfil súper así paciente, súper bueno y siempre que están ocupadas no es que disculpa no puedo. Siempre van a pausar un ratito para ayudarte. [Sofía]

Yo tengo dos jefes en realidad, los dos jefes son muy buenas personas, pero les falta ser líderes, son jefes, pero no son líderes o sea te mandan a hacer cosas, pero no te motivan a hacerlas. No me da ese empowerment para yo poder seguir y solamente son cosas que me manda a hacer. Hazlo, has un proyecto, una campaña. Son buena gente, buena relación, pero les falta más trato a las personas, de hecho sí, más tacto, a veces te dicen las cosas bien directas, como te quedas ok está bien, pero en general sí son buenos. [Joaquín]

Sub Categoría 2.2: Retroalimentación

En el presente acápite se buscó comprender acerca de la retroalimentación, tanto positiva como negativa, que recibían los participantes por parte de sus superiores, quienes los reconocen cuando se logran objetivos y, cuando se equivocan, también se los mencionan y se reúnen para que puedan mejorar.

El hecho que también te estén dando feedback y te den posibilidades de abarcar proyectos entonces ahí ya mantiene tu motivación mucho más elevada. Yo creo que la motivación es un factor clave para que yo pueda decir que estoy muy

satisfecha con la compañía. La retroalimentación es inmediata al momento que yo hago algo bien o hago algo mal me lo van a decir. Sí te dan un feedback tanto negativo como positivo. Si hay algo positivo que hemos hecho en el día a día, por la red social usualmente ponen también reconocimientos; felicitaciones a todo el equipo entonces te sientes más reconocido. [Carolina]

Si hay un buen resultado lo comunican a todo el equipo. Buscan darte ese reconocimiento. Un reconocimiento para que sepas que estás haciendo las cosas bien. También aplauden. [Carlos]

De acuerdo a los resultados, los participantes se mostraron incentivados y reconocidos por sus jefes inmediatos, y empoderados a seguir. Además, les brindaban responsabilidades, apoyo y se mostraban flexibles con horarios y permisos por motivos educativos. Se observó que aquellos que reportaban un liderazgo constructivo y motivacional los llevaba a tener una mayor satisfacción laboral. Fors Brandebo et al. (2018) descubrieron que el liderazgo constructivo, inspirador y motivador permite experimentar un trabajo significativo y satisfacción laboral. En contraste, el liderazgo destructivo mostró tener una asociación negativa con la satisfacción laboral en general.

Por otra parte, de acuerdo a lo encontrado en este estudio, la percepción de los participantes acerca de sus jefes inmediatos, que sólo delegaban y que mostraban falta de empoderamiento, comunicación, trato, motivación para realizar sus tareas y exigencia con el cumplimiento de horas, los llevaba a percibir un estilo de liderazgo que no les satisfacía y en muchos casos los llevaba a rotar o cambiarse de trabajo. Bakkal et al. (2019) evaluaron el efecto del liderazgo tóxico en la satisfacción laboral y en la intención de rotar de trabajo, en enfermeras y empleados de hospitales. Los autores exploraron el rol mediador de la satisfacción laboral entre un estilo de liderazgo tóxico y la intención de rotación. Los resultados señalaron una correlación negativa entre las sub dimensiones del liderazgo tóxico (falta de aprecio y egoísmo) con la satisfacción laboral. Descubrieron, además, que cuando los participantes se sentían “atacados” o que les faltaba el respeto, tanto su auto confianza como su rendimiento individual disminuían. Los empleados que se encontraban con este tipo de liderazgo, donde percibían una falta de aprecio, tendían a alejarse de ese ambiente tóxico y cambiar de trabajo.

El liderazgo transformacional inspiraba a los empleados a tomar decisiones independientemente, a crecer profesionalmente y a formar parte de reuniones

importantes, en conjunto con el equipo de su área. Febres (2017) exploró la relación entre los estilos de liderazgo transaccional, transformacional y la satisfacción laboral de los subordinados. Los resultados indicaron una relación positiva entre la satisfacción laboral con el estilo de liderazgo transformacional.

Por otro lado, un aspecto relevante del liderazgo fue el feedback, grupal y personal, el cual fue necesario para que los practicantes conozcan sus logros, así como también sus oportunidades de mejora y dónde se equivocaron para poderlo corregir. De acuerdo a Fuchs y Sugano (2009) es necesario reconocer el buen desempeño de los mismos y dar retroalimentación a sus subordinados.

Categoría 3: Características de la posición

En la presente categoría se detallaron principalmente las funciones, como también los procesos y procedimientos asignados a los practicantes pre profesionales dentro de sus tareas y labores. Se buscó comprender cómo los participantes percibían sus actividades diarias en el centro de labores. Así mismo se indagó respecto a los procedimientos y ejecución de actividades en el trabajo, como también los beneficios, como las facilidades, percibidas por el participante, que le ofrecía el centro de prácticas. En concordancia, finalmente se indagó respecto a las condiciones ambientales, es decir el espacio físico y los recursos asignados al practicante. De este modo, la categoría se dividió en las siguientes sub categorías: 3.1 funciones, 3.2 procesos y procedimientos, 3.3 beneficios y 3.4 condiciones laborales.

Sub Categoría 3.1: Funciones

En esta sub categoría se investigó cómo los practicantes perciben y qué opinión tienen respecto a sus tareas y actividades diarias. Así mismo, se buscó determinar si las funciones del día a día del participante se encontraban claramente definidas para proceder a ejecutarse. Además, se indagó la variedad en sus tareas diarias y la carga laboral asignada al practicante, en su centro de labores.

Creo que los practicantes hacen lo suficiente, al menos en mi trabajo, para ganar un buen sueldo, más de lo que percibimos. Todos sabemos que trabajamos

bastante para que nos contraten. Mis labores del día a día están bien, no es que me pidan hacer algo que yo no quisiera, siempre hago lo que debo hacer y lo hago sin siquiera renegar porque es lo que me gusta hacer. Me meten a reuniones importantes, a pesar de ser practicante me meten a reuniones importantes y eso me gusta. Las reuniones que hay a veces me dan a mí para exponer algún tema.
[Renzo]

Como practicante a veces es un poco monótono. Hay actividades que sí las tengo que hacer diarias como sacar un reporte, pero también hay cosas como periodos pequeños. Hay veces que me encargan un proyecto, para mí. [Javier]

Me gustan porque tengo que hacer distintas cosas todos los días. Creo que un factor interno mío es mi interés por estar ahí o mi gusto por lo que estoy haciendo ahorita. A veces se vuelve muy repetitivo o muy operativo. Sí me gusta lo que hago, por más que a veces sea un poco operativo desde mi trabajo como practicante. [Carolina]

Sí un poco con el tema de la saturación por muchas cosas que tengo que hacer porque justo vine de un viaje urgente que tuve que hacer y sí me pusieron muchas cosas que se pudo haber hecho antes con otra persona que no estaba encargada, no se hicieron. Como soy practicante me dejan las cosas muy operativas y eso lo pueden ver las asistentes y no me ayudan en nada. Las otras personas de otras áreas sí me están ayudando a hacerlo. La parte operativa. Sí algunas son muy lo mismo siempre. Ahora estoy haciendo las entrevistas todos los días y a veces me quita tiempo porque viene mucha gente y tengo que estar con cada uno.
[Gabriela]

Sub Categoría 3.2: Procesos y procedimientos

En este contexto se buscó comprender cómo determinan los procesos, procedimientos y la ejecución de actividades en la compañía en donde trabaja el practicante. Se investigó respecto al orden, la estructura y la flexibilidad en los procesos. Así mismo, se consultó acerca de la estandarización de los procedimientos, como también si es que éstos se encontraban pre-establecidos.

Es algo que tengo que hacer todos los meses, de la misma forma, con las mismas personas entonces como que todos los meses se repite. Sí, que los procesos sean un poco más flexibles, que los procesos no sean tan estandarizados, que en sí es algo bueno, pero a veces como que no te permiten hacer cosas porque en otro país tampoco lo permiten. Tienes que tener bastante relación con los demás países y eso es lo que a veces frustra un poco los procesos que queremos hacer como Perú. Como parte del código es seguir al pie de la letra las políticas de la compañía y si tú en algún momento faltas a alguna de las políticas nosotros podemos sacarte de la compañía entonces sí está muy como intrínseco en ellos que tengan que seguir las políticas y también yo en mi área también tengo que seguir las políticas que están estandarizadas y si te sales de la política tiene que estar aprobado y allí sale en caso de alguna excepción que existen. [Carolina]

Hay procesos recontra burocráticos que a veces chocan con tu desarrollo, hay procesos que se tienen que hacer de tal manera pero la gente lo quiere hacer de la otra. Hay conflictos entre áreas. Un proceso lineal, que no tenga interrupciones, que no tenga esa parte burocrática que demora bastante, a mí me crea ansiedad. Una comunicación horizontal, que no tengas que irte al gerente para que la cosa funcione. [Gonzalo]

Los procesos en la empresa están muy desordenados entonces siempre hay problemas con las órdenes de compra. No están bien definidos los puestos y funciones y eso causa estrés. Todo muy desordenado, perdemos el tiempo cuando deberíamos estar priorizando cosas que sí son importante. [Claudia]

Sub Categoría 3.3: Beneficios

En este contexto se buscó conocer la manera en la que la compañía les brindaba facilidades y ayuda al practicante pre-profesional. Se exploró la flexibilidad de la empresa para asignar permisos por motivos de estudios y tiempos para que el practicante pueda rendir exámenes o concluir trabajos.

La empresa tiene una ayuda a tu empleado, sí aplica a practicantes, entonces te pueden ayudar de tres maneras, financiera, legalmente o psicológicamente. Se preocupan bastante por el bienestar de los trabajadores. [Claudia]

Comprenden que mi prioridad siempre va a ser la universidad. He pedido permiso y me lo dan sin cuestionar. Tienes libertad de sentirte cómodo mientras estás trabajando y el trato que tiene la empresa hacia los trabajadores, que también siento que es bastante flexible. [Carlos]

A veces los practicantes por ley estamos muy por debajo de una persona que sí está contratada, lo único. Beneficios, sueldo, etc. Es lo único. Tenemos la mayoría de beneficios que la compañía ofrece a un contratado. Una que otra cosita mínima. Sí tenemos beneficios y todo eso. Creo que el sueldo que percibimos en la empresa es bueno, no es el mínimo, es un poquito más, pero creo que podría ser más. Tenemos bonificaciones cada seis meses, nos dan productos más baratos. Yo creo que sueldo. Tiempo nos dan. Nuestro horario es flexible al cien por ciento. No tenemos horario de entrada ni de salida, nosotros podemos ir, hacer las horas y tranquilamente irnos. Trabajar de casa también podemos. Yo puedo ir como desee. Puedo ir y trabajar desde mi casa o en otro lado. Hay salitas de reuniones, hay cocina, hay billar, hay Play Station 4, hay sillones, hay columpio y café cuando tú quieras, agua cuando tú quieras. [Renzo]

Sub Categoría 3.4: Condiciones Laborales

Se buscó entender la percepción del practicante con su espacio personal. Se investigó respecto al cubículo donde trabajaba, es decir el ruido e iluminación, en el ambiente laboral en el que se desenvolvía el participante. De modo similar, se examinó acerca de la infraestructura y los recursos asignados para realizar sus actividades diarias.

El lugar de trabajo. En realidad a mí me queda cerca porque yo vivo en La Molina y mi trabajo está en Ate. Se me hace fácil llegar. Prefiero un lugar que esté cerca. Sí el ambiente es bien iluminado. No se escucha ningún ruido. [Wendy]

Ahora estoy satisfecho con lo que tengo. Sí me siento súper cómodo con la infraestructura, tranquilo, la sala de reuniones con tecnología de punta, entonces está bien. [Gonzalo]

Es tranquilo, de vez en cuando escuchas a otro equipo porque estamos con varios equipos en un solo piso gritando por algo por ahí. Bien, hay bastante luz, es bien limpio, hay un señor que está limpiando todo el día. [Sofía]

Tenemos un montón de herramientas, un montón de beneficios también. Tengo a disposición mi laptop y mi cargador, tengo impresora también libre, hojas si quisiera, pero no utilizo hojas, todo a computadora. Agua, café, todo lo que quiero lo tengo ahí. No es que me haya faltado algo, hasta los Softwares los puedo pedir y me los pueden dar con un permiso si es que necesitas. [Renzo]

Mejorar las computadoras porque las practicantes no tenemos laptop o algunas; algunas sí tienen laptop. Computadoras un poco más modernas. Yo que trabajo con bases de datos, de hecho se demora la computadora entonces eso es con lo que más luchamos a veces, que las computadoras se demoran o se cuelgan. En todo lo demás perfecto. [Ariana]

Las labores que realizaban los practicantes eran monótonas, operativas y repetitivas, es decir las hacían de la misma manera. De acuerdo al análisis realizado, se percibió que los estudiantes ejecutaban las mismas funciones desde que ingresaron y realizaban tareas de otros compañeros, lo cual les generaba estrés puesto que les quitaba bastante tiempo. Además, les asignaban actividades que no les correspondían ya que al practicante era al que le mandaban más cosas y las tareas más operativas. Karamanis et al. (2019) estudiaron el impacto de las condiciones laborales en la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que los colaboradores se sentían satisfechos cuando realizaban variedad de labores y cuando éstas las ejecutaban utilizando sus propias habilidades. Por otro lado, de acuerdo al análisis realizado, los participantes mostraron insatisfacción cuando les asignaban responsabilidades no relacionadas con el trabajo, así como con las políticas y las prácticas del centro de labores.

Los practicantes se sentían a gusto con la flexibilidad y facilidades que les brindaba su centro de labores, por ejemplo cuando se trataba de temas relacionados a sus estudios universitarios. Así mismo, en su centro de prácticas se mostraron accesibles y permisivos con los horarios. Además, les ofrecían diversos beneficios, como por ejemplo bonificaciones, movilidad, zona de recreación y ejercicio, como también servicio psicológico, financiero y legal. Davidescu et al. (2020) estudiaron la relación entre la flexibilidad en el trabajo con la satisfacción y desempeño laboral. Los resultados señalaron que la flexibilidad funcional impactaba positiva y estadísticamente en la satisfacción laboral, mediante el trabajo parcial o desde casa. Así mismo, cuanto mayor flexibilidad laboral haya en la compañía, el nivel de satisfacción laboral del empleado

incrementará. Los practicantes se encontraban satisfechos trabajando la misma cantidad de horas por día y dispuestos a tener flexibilidad con la cantidad de días por semana.

Por otro lado, en el presente estudio mencionaron tener una remuneración por encima del sueldo mínimo, así como también se encontraban percibiendo económicamente por encima de lo que en general las empresas ofrecían a los practicantes. Los beneficios eran distintos en cuanto a una empresa y las otras organizaciones descritas. Por ejemplo, movilidad en bus; ayuda financiera, legal y psicológica; sala de juegos y descanso, y espacios recreacionales. En cuanto a la remuneración, los participantes representaban su sueldo como algo positivo, pues recibían bonificaciones, y no consideraban su sueldo como un problema. Davidescu et al. (2020) señalaron que los empleados que se sentían satisfechos con sus ganancias, se encontraban satisfechos laboralmente. Los autores indicaron también que tener un buen sueldo, bonificaciones, así como sentirse atraídos y estables en su trabajo son identificados como factores motivacionales. Por otra parte, Wang (2019) investigó la relación entre las diferencias en las remuneraciones, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en docentes pre-escolares de kindergarten, bajo la presión de percibir un sueldo bajo en su centro de labores. Los resultados indicaron diferencias claras en cuanto a la remuneración de los docentes trabajando en zonas urbanas y rurales. Se señala, además, que los profesores pre-escolares no tenían relaciones armoniosas con sus colegas y se sentían insatisfechos con sus líderes y con su sueldo.

Por otra parte, los procesos dentro de la compañía se encontraban pre-determinados y las actividades se ejecutaban de la misma forma, lo cual es algo que realizaban todos los meses, con las mismas personas. Las políticas de la empresa también presentaban ser estandarizadas, los procesos poco flexibles y necesitaban seguirse para evitar conflictos. Así mismo, los procesos eran desordenados, con puestos y funciones que no estaban bien definidos, lo cual describían como una experiencia laboral estresante. Esto último llevaba a conflictos entre áreas, donde cada equipo realizaba los procesos a su manera y criterio. Rogers et al. (2021) estudiaron las diferencias en la estructura del trabajo de internos pagados y no pagados, así como su satisfacción laboral y desarrollo vocacional. El perfil del puesto, como la estructura del mismo, de practicantes no pagados presentaban tener responsabilidades en el trabajo menos formalizadas, es decir los internos mostraron tener poca claridad respecto a lo que tenían que hacer. Los resultados además indicaron que la autonomía, la oportunidad de tratar con otras personas, como

también contar con una variedad de habilidades y tener identificado claramente las funciones se encontraba positiva y significativamente relacionado con la satisfacción laboral.

En cuanto a las condiciones laborales, los participantes trabajaban en ambientes cómodos, seguros, iluminados y amplios. Su centro de prácticas era cercano a su domicilio, lo cual les facilitaba llegar a sus trabajos a tiempo y sin apuros. Se mostraron satisfechos con los recursos y las herramientas que poseían. Por otro lado, señalaron que hubo quejas y molestias por ruidos, bulla, así como también equipos comunicándose cercano a su oficina. Nappo (2019) investigó la asociación entre las condiciones de trabajo y la salud, donde se evaluó tanto la percepción subjetiva, la autoevaluación de salud, como la objetiva, es decir enfermedades o problemas de salud. Los resultados señalaron que mejorar las condiciones laborales, el ambiente de trabajo y el soporte laboral es asociado con una mejor salud auto asistida como también objetiva. En otras palabras, unas buenas condiciones laborales mejoraban el bienestar del trabajador.

Por otro lado, Tuckey et al. (2012) realizaron un estudio multinivel donde el objetivo fue estudiar el rol del liderazgo empoderador para optimizar las condiciones laborales y el compromiso laboral. Los resultados señalaron una relación positiva y significativa entre el compromiso en el trabajo de los empleados y las demandas cognitivas como también los recursos cognitivos, fortalecidos por un contexto de trabajo positivo, donde los líderes empoderaron a los empleados y crearon bienestar, influenciando e interactuando con el ambiente laboral. De esta manera se encontró que el compromiso laboral fue directamente inspirado por el líder que empoderó a los empleados y además optimizó las condiciones laborales para motivarlos.

Categoría 4: Formación y Desarrollo

En la presente categoría se buscó comprender la manera en la que el centro de prácticas ha contribuido con el crecimiento profesional del interno, como también con su desarrollo personal y las posibilidades que la compañía le brindaba al practicante para desarrollarse profesionalmente. Esta categoría fue dividida de la siguiente manera: 4.1 aprendizaje y desarrollo y 4.2 línea de carrera.

Sub Categoría 4.1: Aprendizaje y desarrollo

En este contexto se indagaron los conocimientos aprendidos por el practicante dentro de la compañía. Así mismo, se buscaron conocer las percepciones del entrevistado acerca de sus aprendizajes durante su etapa de entrenamiento. En concordancia, se indagó acerca del desarrollo personal del participante en la empresa.

Aquí todos realmente se toman su tiempo para realmente ayudarte a aprender. Para mí eso significa un buen clima. Se preocupan mucho de siempre orientarnos con valores, capacitaciones virtuales, capacitaciones con algunos invitados muy profesionales. Eso para mí me ha hecho darme cuenta que no estoy en cualquier lugar, en una consultora, estoy en una gran empresa, eso me motiva, me motiva a crecer, a seguir aprendiendo y eso me gusta. [Mauricio]

Estoy aprendiendo cosas que en general sí me ayudarían en otras empresas. En el trabajo lo aprendes más, porque ya estás en la realidad, en el campo. Allí potencias lo que ya has aprendido. [Carlos]

Estoy aprendiendo como no tienes idea. Toda esa información me ha llegado de golpe y aprenderla es súper emocionante. Quiero aprender más de lo que sé, quiero aprender más pero sí, que la empresa te dé las oportunidades de desarrollarte profesionalmente y te dé la oportunidad de desarrollo personal, es súper importante para mí. He aprendido un montón de cosas de gente muy hábil. [Gonzalo]

(El centro de prácticas) ha contribuido en crecer personalmente, desarrollar habilidades como liderazgo. Cuando la gente ve que tienes potencial te ayuda a desarrollarlo. [Gabriela]

Sub Categoría 4.2: Línea de carrera

En este siguiente apartado se buscaron comprender las posibilidades de crecimiento del participante dentro de la compañía. Del mismo modo, se indagaron las oportunidades laborales que brindaba la empresa al colaborador para desarrollarse profesionalmente.

Las posibilidades que me dan de crecer en la compañía. En la empresa hablan mucho de un concepto que significa que tú eres responsable de tu propio

crecimiento. Yo desde RRHH tengo visibilidad de la línea de carrera entonces me gusta saber que tengo posibilidades a dónde crecer y que consideran mucho al talento interno. Siempre antes de abrir una vacante externa, buscan si hay alguien dentro de la compañía que la pueda ocupar, eso es algo que me gusta en la empresa. [Carolina]

Te dan oportunidades, sí nos dan responsabilidades a los practicantes. Como nos dan responsabilidades sentimos que sí aportamos. [Ariana]

De hecho es una oportunidad para crecer. Creo que tienes muchísimas posibilidades; sin embargo, no sé si es que empezando como practicante. Te puedes desarrollar mucho si entras como analista digamos. [Carlos]

Las empresas donde se desempeñaban los participantes les ofrecían oportunidades de desarrollo y crecimiento, posibilidades, como también les brindaban responsabilidades lo cual los hacía sentir que aportaban a la compañía. El centro de prácticas le ofrecía muchas posibilidades al practicante, como por ejemplo lo ayudaba a desarrollarse tanto personal como profesionalmente, así como también le enseñaban cosas nuevas que no había visto en la universidad y que, en general, lo ayudaría en otras empresas. Les facilitaban a los practicantes, además, el ensayo y error en sus tareas, por lo que tenían permitido equivocarse y de esa manera seguir aprendiendo.

Parsa et al. (2014) exploraron la relación entre la calidad de vida laboral y el desarrollo de carrera en empleados académicos. Los resultados señalaron una relación positiva y significativa entre la calidad de vida laboral y desarrollo de la carrera en el centro de prácticas.

Por otra parte, Koekemoer et al. (2020) estudiaron el efecto indirecto de la percepción subjetiva de una carrera exitosa en la relación entre la satisfacción laboral, compromiso con el trabajo y enriquecimiento de la familia y trabajo. Los resultados indicaron que aquel que se encontraba simultáneamente comprometido en múltiples roles, en el trabajo y en familia, tenía un efecto en la evaluación de su percepción en cuanto al éxito de su carrera. En otras palabras, cuando los empleados percibían que experimentaban una carrera exitosa tendían a sentirse satisfechos laboralmente y a sentirse comprometidos con su trabajo, que es donde pertenecían y se sentían conectados.

CONCLUSIONES

En conclusión, en esta investigación se describió y exploró la experiencia laboral de los estudiantes pre-universitarios, quienes realizaban sus prácticas pre-profesionales en empresas privadas en Lima Metropolitana, y se analizó la percepción de satisfacción laboral en su trabajo actual. Los participantes, de acuerdo a una escala subjetiva, expresaron que se sentían satisfechos con su trabajo actual. Se mostraron a gusto puesto que tenían buenas relaciones interpersonales, compañerismo, unión y apoyo en su equipo cada vez que lo necesitaban, tanto dentro del ámbito laboral como fuera del mismo.

Por un lado, los factores que contribuían con la satisfacción de los practicantes pre-profesionales eran trabajar con líderes que los empoderaban y motivaban, y que se mostraban flexibles cuando los estudiantes tenían responsabilidades académicas que cumplir. Les brindaban retroalimentación para su crecimiento, cuando contribuían al logro de objetivos organizacionales, como también cuando los practicantes se equivocaban. La comunicación era horizontal, les brindaban responsabilidades y participaban en decisiones. Por otra parte, se mostraron satisfechos con los beneficios, recursos y herramientas que le brindaba su compañía. Las empresas les ofrecían oportunidades, aprendizaje y desarrollo tanto personal como profesional.

Por otra parte, los factores que no contribuían con la satisfacción laboral fueron los conflictos internos entre áreas, la falta de liderazgo, así como también ejecutar procesos estandarizados y burocráticos, y realizar funciones monótonas y operativas.

RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones, se sugiere realizar mayor cantidad de investigaciones cualitativas, de satisfacción y bienestar laboral, aplicados a practicantes, con base teórica sólida que los respalde, con un tiempo mínimo trabajando en su centro de labores, en donde se enfoquen en describir los hechos tal como son vividos y percibidos por los participantes. Así mismo, este estudio puede encontrar un buen complemento con un enfoque cuantitativo en el cual se relacionen variables y se establezcan hipótesis a partir de los resultados encontrados en este estudio. La investigación cualitativa, al tener como característica el ser inductiva, es decir va de lo particular a lo general, es que se establecen hipótesis a partir de los resultados obtenidos para luego estudiarlas estadística y cuantitativamente si es que se desea.

Por otra parte, se recomienda tener funciones y procesos definidos en toda organización, en base a objetivos claros, como también una política de desarrollo, logro y afiliación empresarial para todos los trabajadores. Se sugiere también el apoyo constante entre colaboradores de una misma área, entre áreas y en especial para aquellos trabajadores más jóvenes, con menos experiencia, y a quienes se les asigna la carga laboral monótona, operativa e incluso tareas de otros compañeros en diversas ocasiones. Se recomienda reconocer y apoyarlos en sus labores, como también en sus estudios académicos. Además, se recomienda comprender sus motivaciones, brindarles responsabilidades y un plan de acción para mejorar su productividad y evitar la rotación de personal.

Se encontraron pocos estudios cualitativos, con base teórica sólida, relacionados con la muestra de este estudio, practicantes pre profesionales donde se haya explorado la satisfacción laboral de empleados jóvenes. Esta investigación fue relevante para poder contribuir con el conocimiento de internos en su etapa de formación, desarrollo e inserción en el mundo profesional.

Finalmente, los practicantes deben identificar la especialización, dentro de su carrera universitaria, que les apasione y elegir un trabajo donde puedan aplicarla y sentirse satisfechos.

REFERENCIAS

- Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 88, 49-63.
<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf>
- Alva, C. (2013) *Validez de una escala de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mineros según tipo de actividad* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima].
Repositorio institucional de la Universidad de Lima.
- Aranaz (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*, 114(3), 26-33. http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F., & Pierart, T. (2009). Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Ciencia y enfermería*, 15(2), 55-68. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532009000200007&script=sci_arttext
- Bakkal, E., Serener, B., & Myrvang, N. A. (2019). Toxic leadership and turnover intention: Mediating role of job satisfaction [Liderazgo tóxico e intención de rotación: papel mediador de la satisfacción laboral]. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 66, 88-102. <https://doi.org/10.33788/rcis.66.6>
- Bastacini, M.D.C. (2004) *El Papel de las Prácticas Pre-Profesionales en la formación de trabajadores sociales* [Presentación de paper]. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión y la formación profesional en el Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana. San José, Costa Rica. <http://ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-061.pdf>
- Belias, D., Koustelios, A., Aspridis, G., Varsanis, C., & Koffas, S. (2016). Personal traits and Job satisfaction of people who work into the Greek banking sector [Rasgos personales y satisfacción laboral de las personas que trabajan en el sector bancario griego]. *International Journal of Strategic Innovative Marketing*, 3(3), 41-55.
<https://doi.org/10.15556/IJSIM.03.03.004>
- Bellido, C. (2018). *¿Cómo mejorar la satisfacción laboral de los practicantes pre profesionales en bancos del Perú?* Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas.
- Beltrán, M., Iparraguirre, A., Castagno, M., Fornasari, M., & Gutierrez, V. (2012). El proceso de construcción de la identidad profesional en prácticas pre-profesionales. Algunos sentidos construidos por alumnos de Psicología del Contexto Educativo. *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 1(1), 424-434.

- Bittar, M. (2008). Investigación sobre “Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”. *Cátedra Iberoamericana de investigaciones*, 39-48.
www.uib.es/catedra_iberamericana/investigaciones/documents/bittar/bittar.pdf.
- Calvo Pérez, J. (2012). *La oreja en el piso. Una cultura para el ejercicio del liderazgo*. Santillana.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chihuahua, F. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en universitarios que trabajan* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ca05c2e3-427d-4aad-ae67-031589a8518a/full>
- Correa, S., Campos, H., Carvajal, A., & Rivas, K. (01 de junio de 2013). Investigación Cualitativa. Tipo Fenomenológica. *Hilanasuskys*.
<http://hilanasuskys.blogspot.pe/2013/06/investigacion-cualitativa-tipo.html>
- Clossey, L., Solomon, P., Hu, C., Gillen, J., & Zinn, M. (2018). Predicting job satisfaction of mental health peer support workers (PSWs) [Predecir la satisfacción laboral de los trabajadores de apoyo entre pares de salud mental (PSW)]. *Social Work in Mental Health*, 16(6), 682-695. <https://doi.org/10.1080/15332985.2018.1483463>
- Chandramouleeswaran, S., Edwin, N. C., & Braganza, D. (2014). Job stress, satisfaction, and coping strategies among medical interns in a South Indian tertiary hospital [Estrés laboral, satisfacción y estrategias de afrontamiento entre médicos internos en un hospital terciario del sur de la India]. *Indian journal of psychological medicine*, 36(3), 308-311. <https://doi.org/10.4103/0253-7176.135387>
- Chaddha, V. (2016). The effect of communication and participation on job satisfaction with specific reference to banking sector employees [El efecto de la comunicación y la participación en la satisfacción laboral con referencia específica a los empleados del sector bancario]. *Splint International Journal of Professionals*, 3(6), 57-61.
- Davidescu, A. A., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management [Flexibilidad laboral, satisfacción laboral y desempeño laboral entre los empleados rumanos: implicaciones para la gestión sostenible de los recursos humanos]. *Sustainability*, 12(15), 6086.
<https://doi.org/10.3390/su12156086>
- De la Vega, A., & Arakaki, M. (2011). Las prácticas preprofesionales en la formación en Ciencias de la Información: el caso de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). *Revista interamericana de bibliotecología*, 34(1), 76-86.

- Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral. Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Ediciones Pirámide.
- Fajardo, O. (6 de noviembre de 2011). La importancia de dar buen feedback a los equipos. *Friendly Business. Nuevas ideas para nuevos tiempos*.
<https://fbusiness.wordpress.com/2011/11/06/la-importancia-de-dar-buen-feedback-a-los-equipos/>
- Febres, G.E. (2017). *Relationship between the Transactional Leadership Styles, the Transformational Leadership Style and Subordinates' Job Satisfaction* [Tesis doctoral, Northcentral University].
<https://www.proquest.com/openview/f093098af71dc983ecf697ab8a5b0f9d/1?cbl=18750&diss=y&pq-origsite=gscholar>
- Fors Brandebo, M., Österberg, J., & Berglund, A. K. (2019). The impact of constructive and destructive leadership on soldier's job satisfaction [El impacto del liderazgo constructivo y destructivo en la satisfacción laboral del soldado]. *Psychological reports*, 122(3), 1068-1086. <https://doi.org/10.1177/0033294118771542>
- Fuchs, R., & Sugano, S. (2009). *El sueldo no es suficiente para atraer y retener a los mejores*. Universidad del Pacífico.
- Flórez García Rada, J. (2011). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico.
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1. <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Castel, A. G., & Freundlich, F. (2010). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (103), 33-58. <https://www.redalyc.org/pdf/367/36715601002.pdf>
- González, R. S. (2011). La incorporación de la Generación Y al mercado laboral: el caso de una Entidad Financiera de la ciudad de Resistencia. *Palermo Business Review*, (5), 67-93.
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill.
- Hernández, J.L. (2013). *El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación desde la Perspectiva Etológica* [Tesis de maestría, Universidad del Rosario, Bogotá]. Repositorio institucional.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw Hill.
- Herzberg, F (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees [Una vez más: ¿Cómo motivar a los empleados?]. *Harvard Business Review*.

<http://www.mcrhrdi.gov.in/91fc/coursematerial/management/14%20One%20More%20Time%20How%20do%20you%20Motivate%20Employees.pdf>

- Hong Tan, T., & Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money [La teoría de la motivación-higiene de Herzberg y la satisfacción laboral en el sector minorista de Malasia: el efecto mediador del amor al dinero]. *Asian Academy of Management Journal*, 16(1), 73-94. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/30419/2/MPRA_paper_30419.pdf
- Huyler, D., Pierre, Y., Ding, W. & Norelus, A. (2015). *Millennials in the Workplace: Positioning Companies for Future Success* [Sesión de conferencia]. The 14th Annual South Florida Education Research Conference Saturday, Florida, Miami, USA. <https://digitalcommons.fiu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1481&context=sferc#page=132>
- Jaradat, G.M. (2017). *Internship Training in Computer Science: Exploring Student Satisfaction Levels*. Jerash University.
- Karamanis, K., Arnis, N., & Pappa, P. (2019). Impact of working environment on job satisfaction. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(3), 5-21. <https://www.jstor.org/stable/pdf/26753786.pdf>
- Koekemoer, E., Olckers, C., & Nel, C. (2020). Work–family enrichment, job satisfaction, and work engagement: The mediating role of subjective career success [Enriquecimiento trabajo-familia, satisfacción laboral y compromiso laboral: el papel mediador del éxito profesional subjetivo]. *Australian Journal of Psychology*, 72(4), 347-358. <https://doi.org/10.1111/ajpy.12290>
- Ladino, L. (2011). *Creencias y prácticas sobre la tuberculosis en un grupo de pacientes y sus familiares de la ciudad de Bogotá, D.C. Una aproximación cualitativa*. Universidad Nacional de Colombia.
- Lema, S., & Graciano, S. (2012). Evaluación de las Prácticas Pre-profesionales de una Escuela de Nutrición: la perspectiva de los estudiantes. *Revista Argentina de Educación Médica*, 5(1), 3-9. https://www.researchgate.net/profile/Silvia-Lema/publication/259266491_Evaluacion_de_las_Practicas_Pre-profesionales_de_una_Escuela_de_Nutricion_la_perspectiva_de_los_estudiantes/links/0deec52aa11649180c000000/Evaluacion-de-las-Practicas-Pre-profesionales-de-una-Escuela-de-Nutricion-la-perspectiva-de-los-estudiantes.pdf
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.
- Lozano, J. (2019). *Estrés y satisfacción en universitarios que realizan prácticas pre-profesionales* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio

institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f17ec9b3-5919-4fe6-8170-a87da03cc8b7/content>

Llarull, G., Rovira, S., Gómez, F., & Berger (2010). *Aporte de las prácticas pre-profesionales a la formación de alumnos universitarios en prácticas extensionistas*. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Marín, A.C., & Velasco, M.I. (2005). Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera. *Estudios gerenciales*, 21(97), 61-82.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400003

Martínez, M. (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa* (2ª ed.). Trillas.

McClelland, D.C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Editorial Narcea.

Mérida-López, S., Extremera, N., Quintana-Orts, C., & Rey, L. (2019). In pursuit of job satisfaction and happiness: Testing the interactive contribution of emotion-regulation ability and workplace social support [En busca de la satisfacción y la felicidad en el trabajo: prueba de la contribución interactiva de la capacidad de regulación de las emociones y el apoyo social en el lugar de trabajo]. *Scandinavian journal of psychology*, 60(1), 59-66. <https://doi.org/10.1111/sjop.12483>

Miranda-Ackerman, R.C., Barbosa-Camacho, F.J., Sander-Moller, M.J., Buenrostro-Jiménez, A.D., Mares-País, R., Cortes-Flores, A.O., Morgan-Villela, G., Zuloaga-Fernández del Valle, C.J., Solano-Genesta, M., Fuentes-Orozco, C., Cervantes-Cardona, G.A., Cervantes-Guevara, G. & González-Ojeda, A. (2019). Burnout syndrome prevalence during internship in public and private hospitals: a survey study in Mexico [Prevalencia del síndrome de burnout durante la pasantía en hospitales públicos y privados: un estudio de encuesta en México]. *Medical education online*, 24(1), 1593785.
<https://doi.org/10.1080/10872981.2019.1593785>

Monforte, G., Gálvez, E., & Contreras, A. (2019). La satisfacción laboral, el caso de los trabajadores jóvenes. *Boletín de Estudios Económicos*, 74(228), 503-506.

Morales, F. (19 de septiembre de 2012). Conozca 3 Tipos de Investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. *Creadess. Cooperación en Red Euro Americana para el desarrollo sostenible*. <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Ediciones Pirámide.

Mufarrih, S. H., Naseer, A., Qureshi, N. Q., Anwar, Z., Zahid, N., Lakdawala, R. H., & Noordin, S. (2019). Burnout, job dissatisfaction, and mental health outcomes among medical students and health care professionals at a tertiary care hospital in pakistan:

- protocol for a multi-center cross-sectional Study. *Frontiers in psychology*, 2552.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02552>
- Nappo, N. (2019). Is there an association between working conditions and health? An analysis of the Sixth European Working Conditions Survey data [¿Existe una asociación entre las condiciones laborales y la salud? Un análisis de los datos de la Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo]. *PloS one*, 14(2), e0211294.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0211294>
- Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, (13).
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1870-350X2008000200017&script=sci_abstract&tlng=es
- Parsa, B., Idris, K. B., Samah, B. B. A., Wahat, N. W. B. A., & Parsa, P. (2014). Relationship between quality of work life and career advancement among Iranian academics [Relación entre la calidad de vida laboral y el avance profesional entre los académicos iraníes]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 152, 108-111.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.164>
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. (2014). *Bases de Psicología del Trabajo para gestión de recursos humanos*. Síntesis.
- Pongton, P., & Suntrayuth, S. (2019). Communication Satisfaction, Employee Engagement, Job Satisfaction, and Job Performance in Higher Education Institutions [Satisfacción comunicativa, compromiso de los empleados, satisfacción laboral y desempeño laboral en instituciones de educación superior]. *ABAC Journal*, 39(3), 90-110.
<http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/4204>
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004
- Rogers, S. E., Miller, C. D., Flinchbaugh, C., Giddarie, M., & Barker, B. (2021). All internships are not created equal: Job design, satisfaction, and vocational development in paid and unpaid internships [No todas las pasantías son iguales: diseño de puestos, satisfacción y desarrollo vocacional en pasantías remuneradas y no remuneradas]. *Human Resource Management Review*, 31(1), 100723.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2019.100723>
- Rosillo, Y., Velázquez, R., & Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, (163). <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2012i1637.html>
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5ª ed.). Universidad de Deusto.

- Salamanca, A. y Martín-Crespo, C. (2007). *El Muestreo en la Investigación Cualitativa*. Nure Investigación.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10(19), 67-83.
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/6077/1/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>
- Toro, L. E. P. (1998). David C. McClelland (1917-1998). *Revista Latinoamericana de psicología*, 30(3), 529-532. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>
- Tuckey, M. R., Bakker, A. B., & Dollard, M. F. (2012). Empowering leaders optimize working conditions for engagement: a multilevel study [Empoderar a los líderes optimiza las condiciones de trabajo para el compromiso: un estudio multinivel]. *Journal of occupational health psychology*, 17(1), 15. <https://doi.org/10.1037/a0025942>
- Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de Bodega de Bofasa* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. Repositorio institucional.
- Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Vanacker, T., ... & Vogelaers, D. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study [Satisfacción comunicativa y satisfacción laboral entre enfermeras de cuidados intensivos y su impacto en el agotamiento y la intención de irse: un estudio de cuestionario]. *Intensive and Critical Care Nursing*, 48, 21-27.
- Vinothkumar, M., Arathi, A., Joseph, M., Nayana, P., Jishma, E. J., & Sahana, U. (2016). Coping, perceived stress, and job satisfaction among medical interns: The mediating effect of mindfulness [Afrontamiento, estrés percibido y satisfacción laboral entre los médicos internos: el efecto mediador de la atención plena]. *Industrial psychiatry journal*, 25(2), 195. https://doi.org/10.4103/ipj.ipj_98_14
- Wang, L., & Yao, N. (2020). Relationship between remuneration differences, job satisfaction, and psychological health of preschool teachers under the pressure of low salary [Relación entre las diferencias de remuneración, la satisfacción laboral y la salud psicológica de los docentes de preescolar bajo la presión del bajo salario]. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(2), 772.
<https://doi.org/10.24205/03276716.2020.309>
- Winter, D. G. (2000). David C. McClelland (1917–1998): Obituary. *American Psychologist*, 55(5), 540–541. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.5.540>

INDICE DE ANEXOS



Anexo 1: Instrumento

DATOS DEL ENTREVISTADO

Datos laborales:

1. Empresa donde labora:
2. Sector (Telecomunicaciones, Construcción, etc...):
3. Área donde labora:
4. Puesto que ocupa:
5. Fecha de ingreso al puesto (Dehasta....):
6. Horas de trabajo (semanal):

Datos personales:

1. Universidad de procedencia:
2. Carrera:
3. Especialidad:
4. Nivel de estudios:
5. Tiempo de práctica (en meses):
6. Edad:
7. Género:

PREGUNTAS

I.- Exploración de Apertura

Con las siguientes preguntas se aperturan los espacios de exploración del presente proyecto.

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL

1. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a o a gusto se siente en su trabajo actual?

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	insatisfecho	Medianamente satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

ELEMENTOS (Campo forzado)

2. ¿Qué elementos contribuyen a tu satisfacción y cuales no contribuyen?

Contribuyen	No contribuyen

Complementarias: Qué es lo que más disfruta de su trabajo/Qué es lo que menos disfruta de su trabajo.

3. Respecto a la pregunta número 1, para llegar al nivel “Muy Satisfecho” (**situación ideal**), ¿qué elementos esperarías encontrar en tu trabajo? (no se brindarán las categorías a los entrevistados, la presente segmentación es lo de utilidad para el entrevistador)

Elementos	Respuestas del Entrevistado
Características del Puesto	
Liderazgo	
Equipo de trabajo	
Condiciones Laborales	
Otros	

4. De los elementos mencionados, ¿cuáles consideras que son los 3 más valiosos?

Ranking	
1	
2	
3	

II.- Exploración Complementaria

Las siguientes preguntas forman parte de los constructos que determinan, en gran medida la satisfacción de un trabajador, según nuestro marco teórico de investigación. Serán utilizadas siempre que el evaluado mencione alguno de estos constructos en la parte I.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- ¿De qué manera el centro en el que realiza sus prácticas viene contribuyendo con su crecimiento profesional?
- ¿Cómo determinan los procedimientos y ejecución de las actividades en el centro de labores?
- ¿Cómo percibe sus actividades/tareas diarias en el centro de labores?

LIDERAZGO

1. ¿Qué opinión le merece la relación con su jefe inmediato? ¿Qué características le asignarías para generarte satisfacción laboral?
2. ¿De qué manera los líderes reconocen el trabajo de los colaboradores?
3. En su rol de practicante, ¿de qué manera manejan las tomas de decisiones en el área?

TRABAJO EN EQUIPO

1. ¿Cómo se siente en su equipo? ¿Qué características le asignarías para generarte satisfacción laboral? (Necesidad de Pertenencia)
2. Con respecto a la comunicación al interior del equipo, ¿qué opinión le merece?
3. ¿Te sientes apoyado por tu equipo de trabajo? ¿Consideras que puedes contar con tu equipo de trabajo para resolver cualquier problema?

CONDICIONES LABORALES

1. ¿Las condiciones ambientales de la compañía (ruido, iluminación, etc.) te permiten realizar tus labores?
2. ¿Cómo percibe su espacio/escritorio personal?
3. ¿La infraestructura y los recursos asignados de la empresa son suficientes para poder realizar sus tareas?

Anexo 2: Ranking de las carreras más demandadas en el 2015

(RPP Noticias, 2015)

Carreras más demandadas durante el 2015	
1	Administración de Empresas
2	Contabilidad
3	Ingeniería Industrial
4	Economía
5	Administración de Empresas (Técnico)
6	Ingeniería en Informática / Sistemas
7	Computación e Informática
8	Derecho
9	Administración de Negocios Internacionales
10	Ciencias de la Comunicación

Anexo 3: Ranking de las mejores universidades peruanas

(La República, 2016)

1	Pontificia Universidad Católica del Perú
2	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
3	Universidad Peruana Cayetano Heredia
4	Universidad Nacional Agraria La Molina
5	Universidad de Lima
6	Universidad de San Martín de Porres
7	Universidad de Ingeniería
8	Universidad del Pacífico
9	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
10	Universidad de Piura

Anexo 4: Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por André Chauvel Mevius, Bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad de Lima. La meta de este estudio es estudiar la satisfacción laboral en practicantes pre-profesionales de empresas privadas, pertenecientes a Lima Metropolitana.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria, por lo que si desea interrumpir su aplicación puede hacerlo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las preguntas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. El tiempo aproximado de toda la entrevista será de 30 minutos.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por André Chauvel Mevius. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es estudiar la satisfacción laboral en practicantes pre-profesionales de empresas privadas, pertenecientes a Lima Metropolitana.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que ello acarree ningún perjuicio para mí. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a André Chauvel, al email: andrech21@hotmail.com

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para ello puedo contactar a André Chauvel al correo electrónico anteriormente mencionado.

-

Nombre del participante (en letras de imprenta)

Firma del participante

Firma del investigador

Fecha

Anexo 5: Criterio de jueces

Profesor (a)

Presente.-

De mi consideración:

Teniendo en cuenta su experiencia, tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitar su participación y opinión como juez experto en el proceso de **validación de contenido** de la Entrevista en Profundidad que utilizaré para mi proyecto de tesis, de abordaje cualitativo, que lleva como título: **“Satisfacción laboral en practicantes pre-profesionales de empresas privadas de Lima Metropolitana”**.

De antemano agradezco su colaboración.

Atentamente,

André Chauvel Mevius

Anexo 6: Libro de códigos

Categoría 1: Relaciones Interpersonales	Subcategoría 1: Relaciones con pares
	Subcategoría 2: Apoyo
	Subcategoría 3: Comunicación
	Subcategoría 4: Sentido de pertenencia
Categoría 2: Liderazgo	Subcategoría 1: Relación con jefe inmediato
	Subcategoría 2: Retroalimentación
Categoría 3: Características de la posición	Subcategoría 1: Funciones
	Subcategoría 2: Procesos y procedimientos
	Subcategoría 3: Beneficios
	Subcategoría 4: Condiciones laborales
Categoría 4: Formación y desarrollo	Subcategoría 1: Aprendizaje y desarrollo
	Subcategoría 2: Línea de carrera