

**UNIVERSIDAD DE LIMA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN  
2018-I**

¿Cómo mejorar la satisfacción laboral de los practicantes pre profesionales en bancos del Perú?<sup>1</sup>  
Bellido, César

### **Resumen**

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes que influyen en la permanencia de los practicantes pre profesionales en los bancos del Perú. Además, se cree que dos de los factores que más influyen en esta son el nivel salarial y la carga laboral. El presente estudio supone encontrar maneras de mejorar la satisfacción, así como también, de manera secundaria, dimensionar el impacto de las dos variables independientes mencionadas en la variable dependiente. Se realizará un cuestionario de 10 preguntas que engloban tanto la variable independiente como las dos dependientes a 90 practicantes pre profesionales en bancos. Además, se usó información de diferentes fuentes secundarias tales como el INEI, IPSOS, entre otras.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, carga laboral, salario, practicante pre profesional

### **Introducción**

Los practicantes pre profesionales constituyen una población que, en el Perú, tanto en el sector privado como público, de todas las modalidades formativas laborales, son el 88% y 89% (SERVIR, 2015) respectivamente. En universidades con carreras relacionadas a negocios o finanzas es muy común que los estudiantes realicen sus prácticas en alguno de los 16 bancos en el Perú (ASBANC, 2018), y ya que la rotación en este sector y además, en este demográfico es bastante alta (IPSOS, 2014), una de las mayores de la región, este estudio busca mejorar su satisfacción laboral, para así, además, poder impactar en la rotación de manera eventual.

Gran parte de la literatura revisada para el estudio coincide en que el salario y la carga laboral, ambos medidos en diferentes maneras dependiendo del caso (se explicará posteriormente), son de

---

<sup>1</sup> Trabajo de investigación para la asignatura *Seminario de Investigación en Administración I*. Revisado por el Dr. Max Schwarz Díaz, profesor responsable de la asignatura.

las variables independientes que más afectan la satisfacción laboral y, por ello también, la permanencia en un lugar de trabajo. Por ejemplo, Awan (2016) propone estas variables como dos de las más importantes y su estudio concluye que si existe una correlación importante.

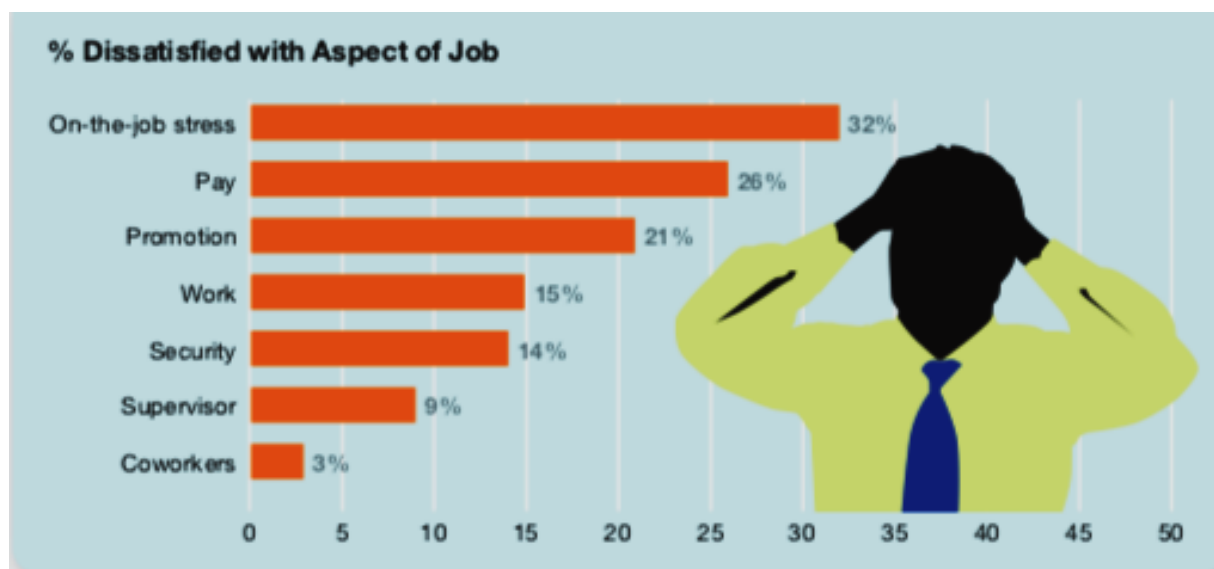
Otro aspecto importante a considerar es que los practicantes pre profesionales son, en su mayoría, millenials lo cual podría causar que su rotación sea aún más alta y todos estos factores que la causan se vean acentuados. Tal como estos, hay muchos otros factores que influyen en la satisfacción laboral y en la rotación eventualmente, pero para objeto del estudio se contemplarán las variables independientes de el nivel salarial y la carga laboral.

### **Análisis de las variables**

La variable dependiente del estudio es la satisfacción laboral, medida como un porcentaje que engloba la satisfacción con todos los factores que influyen en ella. Según (Vijayalakshmi & Srivalli, 2015) también es un predictor de comportamientos en el trabajo. Esta variable es medida de diversas maneras en cada empresa, pero (Zargham Borujeni, Jafar, Del Chiappa, & Khalilzadeh, 2013) reducen todas sus mediciones a 2 factores principales que son el afectivo y el cognitivo que se refieren a factores de tipo emocional y subjetivo y por otro lado más objetivo, respectivamente.

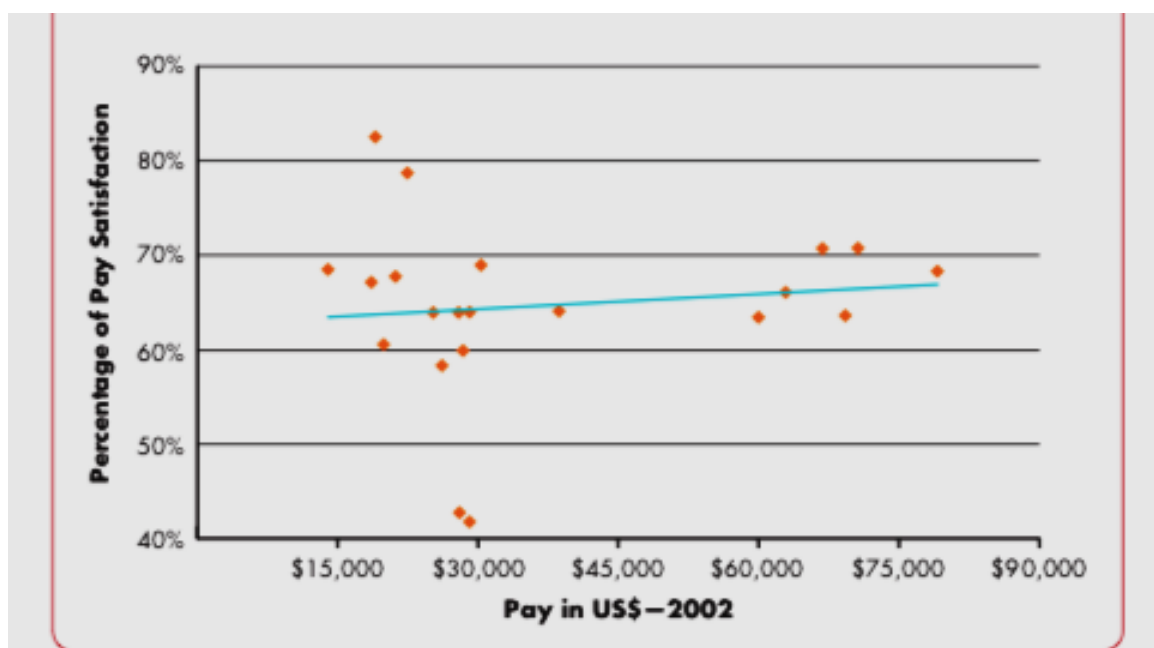
Una de las variables independientes es la carga laboral que está definida como la cantidad de trabajo que realiza una persona en un periodo de tiempo determinado y para el estudio es medida con el indicador FTE, que por su traducción del inglés (Full Time Equivalent), significa el equivalente de horas que trabaja una persona no contratada a tiempo completo en equivalencia a una que si. Según (Sone, Mizunuma, Nakajima, Yasunaga, & Ohtomo, 2013) es la principal causa de la disminución de la satisfacción laboral. Esta fue tomada como variable de estudio ya que, por entrevistas personales con sujetos de la muestra, se encontró que es común que las horas de trabajo no sean respetadas para los practicantes, resultando en mayor carga laboral de la que se supone deberían tener.

**Gráfico 1.** Causas principales de la insatisfacción laboral (Gallup, 2014)



La otra variable independiente de estudio es la satisfacción con el nivel salarial. Según el estudio de Devi, Srinivasa Rao, Mahesh Reddy, & Malina (2016) y varios autores citados en ese mismo estudio, el salario es una de las variables más influyentes en la satisfacción laboral de un trabajador, si es que no es la que más afecta. Puede estar en discusión en qué medida es que impacta, pero lo que si está demostrado es que hay una correlación positiva entre estas dos variables. El rango de salarios para practicantes al 2018, en general varía entre el salario mínimo y hasta S/ 1,500 en algunos casos. La insatisfacción con esta variable puede venir, aparte de un problema con la cantidad en si, por la influencia de otras cosas como las horas de trabajo que finalmente acaban por no hacer que este valga la pena.

**Gráfico 2.** Relación entre satisfacción laboral y salario promedio (Judge, Piccolo, Podsokoff, Shaw, & Rich, 2014)



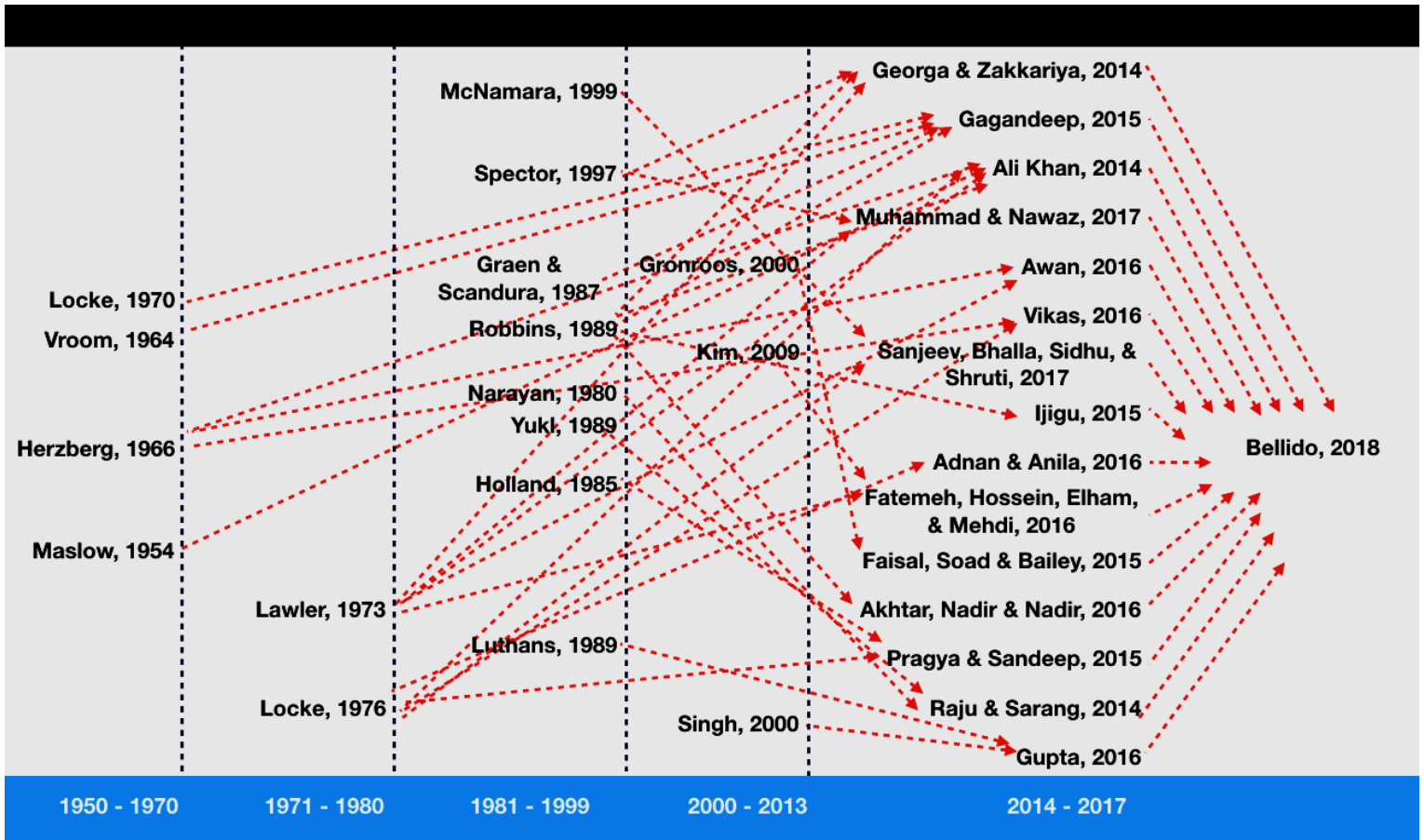
### Revisión de la literatura

La literatura revisada para el estudio se puede agrupar en 2 grandes temáticas. La primera siendo los estudios que buscan probar el impacto de ciertas variables como el salario, la carga laboral, los estilos de liderazgo y varias otras variables en la satisfacción laboral, además dimensionándolo. Por ejemplo, Gagandeep (2015) concluye que existe una correlación positiva entre la satisfacción con el salario y la satisfacción laboral y por otro lado Raju & Sarang (2014) propone que los estilos de liderazgo no tienen un impacto en la satisfacción laboral. Muchos otros estudios como estos buscan relacionar la satisfacción laboral con alguna variable, en términos generales. La mayoría de estos fueron aplicados a bancos en diferentes lugares del mundo.

La otra temática es la de las diferencias entre el sector público y privado. Estos estudios, más allá de las variables como tal y su impacto en la satisfacción laboral, buscan probar que existen diferencias entre los niveles de satisfacción entre los bancos de sector público y los de sector privado. Por ejemplo, (Sanjeev, Bhalla, Sidhu, & Shruti, 2017) y (Pragya & Sandeep, 2015) estudian la diferencia en los niveles de satisfacción de diferentes niveles de empleados en el sector

público y privado, ambos concluyendo que en el sector público los niveles son mayores, al menos en las localidades estudiadas.

**Gráfico 3.** Árbol de investigación (Elaboración Propia, 2018)



### Conclusiones

A partir del presente estudio, se espera, no solo probar que, si existe una correlación entre las variables dependiente e independientes, sino también que tanto el salario como la carga laboral son dos de las variables que más influyen en la satisfacción laboral de los practicantes. A partir de esto, se espera que la tesis pueda servir a las empresas del rubro para mejorar el problema en cuestión o, mejor aún, que pueda ayudar a una empresa de cualquier rubro a mejorar su satisfacción laboral. Creo que de la misma manera que para este estudio se ha usado información de otras industrias, pero también relacionadas a la satisfacción laboral, se podría usar esta tesis con el mismo propósito.

## Referencias

- ASBANC. (2018). Obtenido de <http://www.asbanc.com.pe>
- Awan, W. A. (2016). analyzing the impact of Factors contributing in Job satisfaction: a case of private banks in Larkana, Pakistan. *Journal of Business Strategies*, 89-108.
- Devi, B. S., Srinivasa Rao, D., Mahesh Reddy, A., & Malina, S. K. (2016). A Study on Factors Determining Employee Job Satisfaction at Entrepreneur's Organisation. *Journal of Entrepreneurship and Management*, 27-34.
- Gagandeep, K. (2015). Perception of bank employees' towards working environment of selected Indian universal banks. *International Journal of Bank Marketing*, 59-77.
- Gallup. (2014). On The Job Stress Poll.
- IPSOS. (2014). Obtenido de <https://www.ipsos.com/es-pe/ante-una-alta-rotacion-de-colaboradores-aumente-el-valor-de-su-propuesta>
- Judge, Piccolo, Podsokoff, Shaw, & Rich. (2014). Relationship Between Pay and Job Satisfaction.
- Pragya, S., & Sandeep, M. (2015). Job Satisfaction: A Comparative Study of Private and Public Sector Banks. *Advances In Management*, 12-15.
- Propia, E. (2018). Árbol de Investigación.
- Raju, S., & Sarang, B. (2014). Leadership Styles And Job Satisfaction In Commercial Banks of Pune. *International Journal of Leadership*, 44-48.
- Sanjeev, Bhalla, N. S., Sidhu, T. S., & Shruti. (2017). Job satisfaction among executive level employees in selected private sector banks in punjab: a comparative study. *i-manager's Journal on Management*, 25-32.
- SERVIR. (2015). *Asociación Nacional de Servicio Civil*. Obtenido de [http://storage.servir.gob.pe/publicaciones-sc/2016/Desafios\\_de\\_las\\_modalidades\\_formativas\\_laborales\\_peru.pdf](http://storage.servir.gob.pe/publicaciones-sc/2016/Desafios_de_las_modalidades_formativas_laborales_peru.pdf)
- Sone, M., Mizunuma, K., Nakajima, Y., Yasunaga, H., & Ohtomo, K. (2013). Job satisfaction, income, workload, workplace, and demographics of Japanese radiologists in the 2008 survey. *Japanese Journal of Radiology*, 364-370.

Vijayalakshmi, B., & Srivalli, P. (2015). Job Satisfaction: A Study on Interpersonal Relationship and Faculty Workload. *International Journal on Global Business Management & Research*, 51-54.

Zargham Borujeni, H., Jafar, J., Del Chiappa, G., & Khalilzadeh, J. (2013). Methodological approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 865-882.

