

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON LA VOLUNTAD DE TRABAJO
EN LA GENERACIÓN MILLENNIAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

ANDREA MARLENNE CONTRERAS SANTIZO

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2019

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols like castles, lions, and columns. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter.

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Astrid Theilheimer Madariaga
Lesly Danineth García Morales

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



C.c. Control Académico
CIEPs.
UG
Archivo
Reg.005-2019
CODIPs. 2374-2019

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

13 de noviembre de 2019

Estudiante
Andrea Marlenne Contreras Santizo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto SEXTO (6°) del Acta SETENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE (78-2019), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 13 de noviembre de 2019, que copiado literalmente dice:

“SEXTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON LA VOLUNTAD DE TRABAJO EN LA GENERACIÓN MILLENNIAL”**, de la carrera de: **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Andrea Marlenne Contreras Santizo

DPI: 2564 33712 0101
CARNÉ: 2013-15939

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Maira Lupercia Gualim López de Solórzano y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA



/Gaby

UG-230-2019

Guatemala, 11 de noviembre de 2019

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, lo estudiante **ANDREA MARLENNE CONTRERAS SANTIZO, CARNÉ NO. 2564-33712-0101 y Registro de Expediente de Graduación No. L-74-2018-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por: Exoneración Examen Técnico Profesional Privado según Acta VENTICUATRO DOS MIL DIECIOCHO (24-2018) de la sesión celebrada por el consejo Directivo el 27 de abril de 2018.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicita sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON LA VOLUNTAD DE TRABAJO EN LA GENERACIÓN MILLENNIAL**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 02 de junio del año 2019.

Así mismo se hace constar que la estudiante **SEIDY MILENA MARROQUÍN GOMEZ DE MAZARIEGOS, CARNÉ No. 2422-04201-2207**, participó en el mismo proceso de investigación y hará su trámite de graduación cuando complete su expediente de graduación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN

Lucía G.
CC. Archivo

ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.



INFORME FINAL

Guatemala, 18 de julio de 2019

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON LA VOLUNTAD DE TRABAJO EN LA GENERACIÓN MILLENNIAL”.

ESTUDIANTES:

Seidy Milena Marroquín Gomez de Mazariegos
Andrea Marlenne Contreras Santizo

DPI. No.

2422042012207
2564337120101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 02 de julio del año en curso por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 17 de julio de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”





**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



CIEPs. 038-2019
REG. 005-2019

Guatemala, 18 de julio de 2019

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON LA VOLUNTAD DE TRABAJO EN LA GENERACIÓN MILLENNIAL”.

ESTUDIANTES:

Seidy Milena Marroquín Gomez de Mazariegos
Andrea Marlenne Contreras Santizo

DPI. No.

2422042012207
2564337120101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 02 de julio de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



Guatemala 05 de abril de 2019

Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”

Por este medio me permito informar que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “La *Resiliencia y su relación con la Voluntad de Trabajo en la Generación Millennial*” realizado por las estudiantes **Seidy Milena Marroquín Gomez**, CUI: 2422 04201 2207 y **Andrea Marlenne Contreras Santizo**, CUI: 2564 33712 0101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

LICDA. MAIRA GUALIM DE SOLÓRZANO
PSICÓLOGA
COL. No. 739



Licenciada Maira Lupercia Gualim López de Solórzano
Psicóloga y Orientadora Vocacional y Laboral
Colegiada No. 739
Asesora de Contenido

Guatemala 27 de marzo de 2019

Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por este medio informo que las estudiantes: Seidy Milena Marroquín Gomez, CUI: 2422 04201 2207 y Andrea Marlenne Contreras Santizo, CUI: 2564 33712 0101 realizaron en esta institución el proceso investigativo de campo como parte del trabajo de investigación titulado: “La Resiliencia y su relación con la Voluntad de Trabajo en la Generación Millennial” en el periodo comprendido del 07 al 27 de marzo del presente año.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Ingeniera Silvia Carolina Rodríguez Molina
Jefe de Operaciones Centro de Información y Soporte – CIS-
Banco Industrial, S.A.
PBX: 2420-3000 Ext.7807



PADRINOS DE GRADUACIÓN

JOSÉ ROLANDO CONTRERAS FUENTES

INGENIERO CIVIL

COLEGIADO 5773

MAIRA LUPERCIA GUALIM LÓPEZ DE SOLÓRZANO

PSICÓLOGA

COLEGIADO 739

DEDICATORIA

A:

Dios: por sus bendiciones en todo mi camino académico y profesional.

Mis padres: Rolando Contreras y Diana Santizo por su apoyo incondicional, por ser parte importante de esta meta.

Mi hermana: Karla, por ser parte de este camino.

Mis abuelos: Marta Amalia Marroquín, Fernando Santizo (Q.E.P.D.) y Marta Fuentes, por su cariño y apoyo a lo largo de mi vida.

Mis tíos: por su apoyo y cariño

Mis amigas: Seidy Marroquín, Catherine Arrivillaga, Joselyn Mencos por su cariño en todo momento y por ser parte de esta meta.

AGRADECIMIENTOS

A:

Universidad de San Carlos de Guatemala: por brindarme la oportunidad de ser parte de esta casa de estudios y contribuir de manera positiva en mi formación académica y profesional.

Escuela de Ciencias Psicológicas: por formarme dentro del campo de las ciencias de la conducta y brindarme las herramientas necesarias para afrontar el mundo profesional.

Centro de Información y Soporte de Banco Industrial: por permitirnos realizar esta investigación dentro de su institución. Igualmente un agradecimiento especial a todas las personas que participaron como muestra dentro de la investigación.

Asesora de tesis: Licenciada Maira Gualim de Solórzano, por su apoyo incondicional y asesoría en la realización de este trabajo de investigación.

Mi mejor amiga: Seidy Marroquín por ser una persona increíble, ha sido un gusto compartir esta meta.

ÍNDICE

RESUMEN	1
PRÓLOGO	2
CAPÍTULO I	
1. Planteamiento del problema y marco teórico	
1.1. Planteamiento del problema	3 – 6
1.2. Objetivos	6
1.3. Marco Teórico	
1.3.1. Resiliencia	
1.3.1.1. Antecedentes	6 – 8
1.3.1.2. Conceptualización	8 – 9
1.3.1.3. Conceptos relacionados	9 – 11
1.3.1.4. Proceso de protección	11
1.3.1.5. Factores relacionados con la resiliencia	11 – 12
1.3.1.6. Resiliencia generacional	12 – 13
1.3.1.7. Construcción de la resiliencia	14 – 15
1.3.2. Voluntad de Trabajo	
1.3.2.1. Conceptualización	15 – 16
1.3.2.2. Factores de la voluntad de trabajo	16 – 17
1.3.3. Generación millennial	
1.3.3.1. Conceptualización generacional	17 – 19
1.3.3.2. Millennials en el trabajo	19 – 20
1.3.3.3. Características de la generación millennial	20 – 23
1.3.3.4. Oportunidades y amenazas	23 – 24
CAPÍTULO II	
2. Técnicas e instrumentos	
2.1. Enfoque y modelo de investigación	25
2.2. Técnicas	
Técnicas de muestreo	26

Técnicas de recolección	26
Técnicas de análisis de datos	26 – 27
2.3. Instrumentos	27 – 28
2.4. Operacionalización de objetivos, categorías/variables	28 – 29

CAPÍTULO III

3. Presentación, interpretación y análisis de resultados

3.1. Características del lugar y de la muestra	
Características del lugar	30
Características de la muestra	30
3.2. Presentación e interpretación de resultados	31 – 41
3.3. Análisis general	42 – 43

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones	44 – 45
4.2. Recomendaciones	46 – 47
4.3. Referencias	48 – 50
ANEXOS	51 – 57

RESUMEN

La resiliencia y su relación con la voluntad de trabajo en la generación millennial

Autora: Andrea Marlenne Contreras Santizo

La generación millennial representa desafíos para las organizaciones; su forma de vida, sus prioridades laborales y el estilo de educación que los ha formado, les ha hecho ser un punto de discusión sobre la mejor forma de gestionarlos. En búsqueda de un análisis sobre esta discusión se tuvo a bien realizar la presente investigación en el Centro de Información y Soporte- CIS- de Banco Industrial, debido al alto número de millennials que allí laboran, encontrando en ellos la oportunidad de obtener información certera que ayude a las organizaciones a gestionarlos de mejor manera.

El objetivo general de la investigación es determinar el nivel de relación entre la resiliencia y la voluntad de trabajo en la generación millennial, a través de la medición y correlación de las variables, para la construcción de una guía funcional que ayude a gestionar de manera positiva a esta población dentro del ámbito laboral.

El enfoque utilizado fue cuantitativo, con un muestreo probabilístico simple donde se obtuvo una muestra de 25 hombres y 25 mujeres de entre 18 y 24 años de edad a quienes se les aplicaron 4 instrumentos de investigación: un consentimiento informado, la escala de resiliencia de Wagnild y Young, el cuestionario de voluntad de trabajo de Lozzia, Abal, Aguerri, Galibert y Attorresi y el cuestionario de aspectos laborales más atractivos para la generación millennial elaborado por las investigadoras.

Los resultados obtenidos evidencian una moderada capacidad resiliente (81.81), así como una moderada voluntad de trabajo (71.37) en la generación millennial. La correlación de los resultados obtenidos en ambas pruebas es positiva media (0.301), donde el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05. Por último, la investigación refleja como aspectos laborales más atractivos para la generación millennial: oportunidades de desarrollo (24%), horarios flexibles (21.33%) y prestaciones adicionales a las de la ley (18.67%).

Palabras clave: resiliencia, voluntad de trabajo, generación millennial, aspectos laborales.

PRÓLOGO

Dentro de las organizaciones convergen distintas generaciones que se diferencian no sólo por sus rangos de edad, sino por características y actitudes que de alguna u otra manera se relacionan con la forma en que han sido educados por sus padres, por los eventos socioculturales que les ha tocado vivir en conjunto, por sus escalas de valores y por una concepción distinta de la vida laboral fundamentada en las necesidades, fortalezas y debilidades de cada generación.

Cuando se abarcan temas generacionales es importante tomar en cuenta que nada puede ser completamente generalizado y que siempre existirán patrones distintos dentro de una misma generación. Por tal caso, las investigaciones en este campo se nutren de percepciones, eventos históricos, estadísticas y acercamientos personales para lograr construir un perfil aproximado que pueda proporcionar características de cada generación.

Dentro de este estudio, se buscó establecer el nivel de resiliencia en la generación millennial, medir su nivel de voluntad de trabajo, determinar la relación del nivel de resiliencia de la generación millennial y su voluntad de trabajo, así como, determinar los aspectos laborales más atractivos para esta generación.

Se tuvo a bien trabajar esta investigación con jóvenes estudiantes universitarios que laboran dentro del Centro de Información y Soporte –CIS- de Banco Industrial, S.A., debido a la naturaleza de esta institución y al gran porcentaje de población millennial que allí labora. Se decidió delimitar el estudio al segmento más joven de la generación millennial, los comprendidos entre 18 a 24 años de edad, incluyendo en la muestra a 25 mujeres y 25 hombres para una muestra total de 50 individuos.

La realización de esta investigación dota a los profesionales de la conducta y a las organizaciones en general de un acercamiento y análisis con respecto a la resiliencia y la voluntad de trabajo dentro de la generación millennial. Información que es aún muy escasa o no se encuentra contextualizada a la realidad laboral guatemalteca. Asimismo, proporciona bases o recomendaciones a cerca de cómo gestionar de mejor manera a esta población específicamente y a la vez limitadamente a esta institución u organizaciones similares.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1. Planteamiento del problema

Dentro del mercado laboral mundial, la generación millennial constituye el 35% de la fuerza de trabajo, esto según un estudio realizado por ManPowerGroup en 2016; estadísticas del mismo año publicadas por el Instituto Nacional de Estadística establecen que el 83% de la población económicamente activa (PEA) de Guatemala pertenece a esta generación. En los próximos 10 años el 50% de las corporaciones estarán dirigidas por la población millennial, esto según el director ejecutivo de CentraRSE, Juan Pablo Morataya. Según un estudio realizado por PriceWaterhouse el 65% de los directores ejecutivos latinoamericanos reconocen no tener la capacidad de trabajar con una generación tan distinta al perfil tradicional.

El mundo laboral se enfrenta a una generación que cada día logra ocupar más lugares dentro de las organizaciones. En Guatemala, la población por debajo de los 40 años tiene en sus hombros la economía nacional y debe enfrentarse cara a cara con las generaciones predecesoras, sin embargo, la mayoría de estas instituciones aún no están preparadas para lidiar con estos jóvenes.

Es un hecho que cada vez más esta generación va ganando lugar dentro de las empresas guatemaltecas, lo cual está ocasionando que existan ciertas rivalidades con las demás generaciones, esto debido a que los millennials son una generación impaciente, que busca que todo lo que propongan pueda realizarse de forma inmediata, la espera, los procesos y políticas son variables a las que no están acostumbrados.

Las empresas, principalmente aquellas que utilizan esta fuerza laboral (centros de servicio al cliente, empresas de servicios y organizaciones multinacionales de comida rápida) se cuestionan el motivo de la falta de compromiso de estos jóvenes, lo que ha llevado a sospechar de un bajo nivel de resiliencia así como de voluntad de trabajo que les impide una adecuada adaptabilidad a las exigencias del mundo laboral real.

Según Wagnild y Young (1993) “la resiliencia es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida”. Dentro de la generación millennial existe una baja tolerancia a la frustración y manejo del estrés propio del ambiente laboral, que se acompaña de poca adaptabilidad a los cambios, resistencia en el cumplimiento de metas y horarios de trabajo y dificultad en la relación con los compañeros. Los jóvenes pertenecientes a esta porción de la población generalmente no poseen la capacidad de balancear la carga que generan las distintas esferas de su vida (laboral, académica, familiar y personal), por lo que se infiere un nivel bajo de resiliencia dentro de esta generación.

Con relación a la voluntad de trabajo, ésta se define como “la tendencia de un individuo a asumir sus responsabilidades, motivado por su propio deseo de realizar un buen trabajo sin rehuir del esfuerzo que ello implica, aun cuando dichas tareas puedan no ser de su agrado” (Galibert, Facundo, Lozzia, Aguerri, Attorresi, 2006). Esto se ve reflejado en la falta de compromiso para la consecución de los objetivos que las organizaciones les plantean. Generalmente se enfocan en la realización de las tareas que son de su agrado o representan menor esfuerzo, dejando de lado aquellas que conllevan un mayor trabajo.

Esta generación ha sido estratificada en dos subconjuntos: los que se encuentran ya inmersos en el mundo laboral y los que comienzan su inserción en el mismo. Dentro de las organizaciones, es el segundo subconjunto el que presenta más dificultades en el proceso de inserción laboral y en la interiorización de los valores y principios organizacionales.

Las empresas encuentran cada vez más difícil desarrollar en los nuevos colaboradores el valor de la fidelidad. El seguimiento y cumplimiento de normas, procedimientos y políticas demandan cada vez más un mayor esfuerzo por parte de los jefes con respecto a esta generación.

La comunicación de los más jóvenes con sus superiores es cada vez más difícil y el sentido de responsabilidad, fidelidad e identificación con la organización han sido

relegados por una filosofía de vida inestable, que exige flexibilidad, desconoce las estructuras y que busca acceso e inclusión en las decisiones empresariales sin asumir responsabilidad por las mismas.

Existen problemas en el flujo de la información debido a la necesidad de los jóvenes de poseer la información de manera inmediata y fuera de los protocolos establecidos. Proponen ideas y soluciones sin tomar en cuenta lineamientos corporativos, además de estar fuera de la realidad. Estas ideas no se logran poner en marcha y ellos no demuestran la madurez ni la tolerancia a la frustración necesarias para entender las razones de la negativa. A pesar de trabajar períodos cortos de tiempo demandan constantemente flexibilidad, traducida en solicitudes de permisos para ausencias, cambios de turno, salidas antes de la finalización del turno y una distribución inadecuada del tiempo de trabajo efectivo.

Dentro de los problemas que se desencadenan en las organizaciones cuando la población millennial refleja un bajo nivel de resiliencia y voluntad de trabajo se encuentran: la deserción laboral temprana que eleva los índices de rotación, impactando negativamente en las utilidades de la organización. Asimismo, cuando los jóvenes millennials carecen de un sentido de responsabilidad en el cumplimiento de las tareas, la productividad de la empresa se ve afectada. En cuanto a las relaciones laborales, es fácil observar las diferencias que se presentan entre una persona de esta generación y otra de una generación predecesora (generación X, baby boomers), la comunicación tiene un carácter deteriorado, los canales de información son distintos y las expectativas que cada parte tiene sobre los mensajes que envía rara vez son alcanzados por la parte receptora. Por último, con respecto a los valores organizacionales, la lealtad o fidelidad a la organización es sin duda el valor más afectado; a esta generación se le hace difícil interiorizar los valores de la organización lo que a su vez provoca que exista una deserción laboral y desvinculación por parte de las instituciones.

Dentro de la presente investigación se pudo dar respuesta a las siguientes interrogantes, que surgen del planteamiento de la problemática a estudiar desarrollada: ¿Cuál es el nivel de resiliencia en la generación millennial?, ¿Cuál es el nivel de Voluntad de Trabajo en la generación millennial?, ¿Cuál es la relación del nivel de

resiliencia de la generación millennial y su Voluntad de Trabajo? y ¿Cuáles son los aspectos laborales más atractivos para la generación millennial?

1.2. Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la resiliencia y la voluntad de trabajo en la generación millennial, a través de la medición y correlación de las variables, para la construcción de una guía funcional que ayude a gestionar de manera positiva a esta población dentro del ámbito laboral.

Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de resiliencia en la generación millennial
- Medir el nivel de voluntad de trabajo de la generación millennial
- Determinar la relación del nivel de resiliencia de la generación millennial y su voluntad de trabajo.
- Determinar los aspectos laborales más atractivos para la generación millennial.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Resiliencia

1.3.1.1. Antecedentes

Rotter (1993) establece que el interés por estudiar y desarrollar planteamientos teóricos sobre la resiliencia viene dada de tres grandes áreas de investigación.

Según Rotter (1993) Los estudios de Koupernick y Anthony representan un acercamiento teórico a todos aquellos factores de riesgo de la personalidad. En 1970, estos estudios evidenciaron las distinciones que existen en cada persona con respecto a la vulnerabilidad. Luego de ello, se siguieron haciendo acercamientos teóricos en esta misma línea y se establecieron categorías de vulnerabilidad en las personas.

La segunda área de investigación fue dada por la primera, mientras se iba investigando sobre la vulnerabilidad se dio también gran énfasis a los estudios del temperamento que propiciaba esta vulnerabilidad o invulnerabilidad en los sujetos.

Rotter (1993) expone que estos estudios estuvieron a cargo de Thomas y Chess, también en la década de 1970. Es ahí donde se llega a conclusiones relacionadas con la personalidad resiliente y su asociación a perfiles fuertes de temperamento, la autonomía, la actitud social positiva y el control emocional.

Por último, los acercamientos teóricos sobre autoestima y sentimiento de autoeficacia y su estudio como formas de afrontar el estrés y perseverar en el alcance de metas dieron los últimos empujones en el encaminamiento teórico de lo que es la resiliencia.

Según Melillo (2015) Uno de los teóricos más influyentes en el tema de la resiliencia, Boris Cyrulnik, establece que cualquier estudio en esta materia debe trabajar en tres áreas principales:

El primer plano a tomar en cuenta es la forma de adquisición de recursos internos de afrontamiento que se alojan en el temperamento. “Explicará la forma de reaccionar ante las agresiones de la existencia, ya que pone en marcha una serie de guías de desarrollo más o menos sólidas” (Melillo, A., 2015). Para estudiar la resiliencia propia de un individuo es preciso remontarse a la forma en que desde los primeros años, en el transcurso de sus interacciones pre-verbales. La forma de enfrentarse ante sus necesidades y el manejo del llanto y la auto-consolación

El segundo plano de estudio propuesto por Cyrulnik es la estructura de la agresión o momento estresante, la herida o la carencia. “Será la significación que ese golpe haya de adquirir más tarde en la historia personal del magullado y en su contexto familiar y social lo que explique los devastadores efectos del segundo golpe, el que provoca el trauma” (Melillo, A., 2015)

Por último, el retorno al momento estresante, las actividades o palabras de la sociedad ante la persona, conllevan el tercer ámbito de estudio de la resiliencia. Mientras más apoyo social reciba la persona mejor será su saneamiento y será más sencillo volverse a enfrentar con el evento estresante. Cyrulnik, B. (2001, citado en Melillo, 2015) explica: "Imagínese que un niño ha tenido un problema, que ha recibido un golpe, y cuando le cuenta el problema a sus padres, a éstos se les escapa

un gesto de disgusto, un reproche. En ese momento han transformado su sufrimiento en un trauma".

1.3.1.2. Conceptualización

“Capacidad que tiene un individuo o un grupo para superar grandes dificultades y crecer a partir de ellas” (Saavedra, Salas, Cornejo y Morales, 2015, p.14). Dentro de la psicología existe un amplio desarrollo teórico y conceptual en torno al concepto de resiliencia. En su mayoría, las conceptualizaciones que se han realizado sobre este término se engloban en la descripción de la capacidad que posee el ser humano y que puede ser transmitida o generalizada al grupo donde pertenezca, y que le ayuda a sobrellevar los obstáculos o dificultades propios de la vida, librando con éxito las exigencias de cada momento.

La resiliencia se entiende como una característica de la personalidad, y por ser parte de ella, la resiliencia no es absoluta o polar. No es un rasgo que se posee en una totalidad, en un 0 o en un 100. Es algo dinámico, cambiante, adaptable y de crecimiento situacional. “Tampoco la resiliencia es una condición absoluta, que se tiene o no. Es siempre dinámica y en constante construcción, que se desarrolla en la interacción con los otros y el entorno que rodea a los sujetos” (Saavedra et al., 2015, p.14).

Es imposible pensar en un pronóstico del actuar o reaccionar de una persona por la medida de resiliencia que posea. Tanto las situaciones y las reacciones son impredecibles como la medida de resiliencia de la persona en una situación específica. Todas estas variables son dinámicas y cambiantes a lo largo de la vida de los individuos y a las dificultades que tengan que sobrellevar.

Wagnild y Young (1993) afirman: La resiliencia sería una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida.

Wagnild y Young, teóricos en el tema de la resiliencia y creadores de instrumentos para su medición, establecen que la resiliencia es un esquema que se

encuentra en la personalidad del individuo, esta característica se posee en mayor o menor medida de acuerdo a los mismos factores con los que cuente la persona para enfrentar una situación.

La resiliencia es muchas veces descrita como la valentía interna de un individuo, su capacidad de restablecimiento y fortaleza emocional en los momentos estresantes o de crisis. Es también la medida de adaptación a las situaciones difíciles de la vida de un individuo.

1.3.1.3. Conceptos relacionados

1.3.1.3.1. Invulnerabilidad

“La invulnerabilidad se entiende como una cualidad estable de la persona que facilita la resistencia a la adversidad y le capacita para responder inmediatamente” (Uriarte, 2005, p. 69). El bajo nivel de resiliencia se asocia con el alto grado de vulnerabilidad que presenta el individuo. Cuando se habla de invulnerabilidad, no se debe entender como algo que es incapaz de ser derribado o afectado, sino como la cualidad persistente que se posee para enfrentar con mayor facilidad los momentos o situaciones difíciles que presenta la vida.

1.3.1.3.2. Competencia Social

Es importante tomar en cuenta que el ser humano es social por naturaleza, necesita del acompañamiento y de la interacción con otros. Esta interacción social es imprescindible para enfrentar las situaciones estresantes a las que está expuesto el ser humano.

El acompañamiento y las relaciones sociales dotan al individuo de estrategias de afrontamiento especiales para cada contexto y situación difícil. Luthar (1993) “La competencia social es una de las características más importantes de las personas resilientes porque les permite interactuar de manera positiva y eficaz en contextos diferentes” (p. 69)

Bisquerra (2017) establece que: “La competencia social es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto,

actitudes pro-sociales, asertividad”. Tal como lo explica Bisquerra, la competencia social, como concepto relacionado a la resiliencia, es la encargada del mantenimiento de las buenas relaciones con los demás a partir de una comunicación efectiva donde las actitudes que faciliten esa comunicación proporcionarán al individuo las herramientas necesarias para el adecuado afrontamiento de las situaciones que deba atravesar.

La interacción social además, proporciona un esquema amplio de experiencias que facilitan la búsqueda de soluciones.

1.3.1.3.3. Robustez o dureza

La robustez ha sido definida como una combinación de rasgos personales que tienen carácter adaptativo, y que incluyen el sentido del compromiso, del desafío y la oportunidad, y que se manifestarían en ocasiones difíciles. Incluye además la sensación que tienen algunas personas de ser capaz de ejercer control sobre las propias circunstancias. (Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1997, p. 8).

La fortaleza adaptativa es sin duda uno de los componentes principales del ser resiliente. Un carácter adaptativo, duro en algunas circunstancias, le ayudará a la persona a sobreponerse a las situaciones que pueda llegar a atravesar sin que éstas tomen relevancia o imposibiliten el curso natural de las actividades en su vida cotidiana.

La robustez permite a la persona tomar control de las circunstancias que vive y ser determinante en cuanto a las soluciones que pueda aplicar en el problema o momento estresante que vive. Lemos (2005) explica que: La dureza incluye variables cognitivas identificadas como sentido de compromiso e implicación en la situación, sentido de control sobre sí mismo y la situación, mecanismos eficaces de afrontamiento, y por último, sentido de desafío, que implica sentir las dificultades como oportunidades para el crecimiento personal.

Una persona con dureza, como característica vinculada a la resiliencia, tiene un gran sentido de compromiso con la situación, además de un panorama revelador y positivo de las circunstancias. Es capaz de ver las oportunidades de crecimiento

dentro de lo negativo que vive. Sus mecanismos de afrontamiento son eficaces a la hora de entender el problema y llegar a las soluciones pertinentes.

1.3.1.4. Proceso de protección

Gran parte de la resiliencia como característica de la personalidad incluye un proceso de protección donde se activan factores de protección que posibilitan sentirse seguro ante las circunstancias estresantes y así poder racionalizar las soluciones o reacciones ante las mismas. “Los factores de protección son aquellas circunstancias que modifican o neutralizan los factores de riesgo de modo que se minimizan los posibles daños psicológicos y se facilita una adaptación exitosa al medio” (Uriarte, 2005, p. 69).

1.3.1.5. Factores relacionados con la resiliencia

Wagnild y Young, a través de su escala de resiliencia, establecen la evaluación de cinco factores relacionados con la resiliencia, los cuales se desarrollan a continuación.

1.3.1.5.1. Ecuanimidad

Se refiere a la imparcialidad que debe existir en el individuo a la hora de realizar juicios, actuar, reaccionar a los factores estresantes, así como a la constancia en los estados de ánimo. El ser ecuánime mantiene una visión objetiva y justa de lo que le sucede, adoptando y moderando sus reacciones en cada determinado momento. “Denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante la adversidad” (Wagnild y Young, 1993).

1.3.1.5.2. Perseverancia

“Persistencia ante la adversidad o el desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina” (Wagnild y Young, 1993). El componente primordial de la resiliencia es ese deseo que trasciende en el tiempo y que posibilita la lucha y la obtención de los logros propuestos. Dentro de la perseverancia, la autodisciplina, es el medio más efectivo para que el individuo logre alcanzar las metas que establece.

Dentro de la resiliencia, este factor posibilita el adecuado manejo de las situaciones aunque reiteradamente éstas no favorezcan a la persona.

1.3.1.5.3. Confianza en sí mismo

La certeza de creer que se puede y que se cuenta con las herramientas necesarias para enfrentar las situaciones es un paso muy importante en la vía de transformar esa fe en acciones y soluciones. La resiliencia es muchas veces la confianza en que las cosas no estarán mal para siempre y con el empeño que se le ponga y una actitud positiva se puede vencer la adversidad. “Habilidad para creer en sí mismo, en sus capacidades” (Wagnild y Young, 1993).

1.3.1.5.4. Satisfacción personal

“Comprender el significado de la vida y cómo se contribuye a esta” (Wagnild y Young, 1993). La capacidad de entender cuál es el fin último de la situación de vida de cada persona desde su individualidad. Comprender y estar conscientes de lo que trae felicidad y satisfacción, enfocarse en lo que construye y no en lo que destruye.

1.3.1.5.5. Sentirse bien solo

La libertad de acción y la no codependencia son factores asociados a la resiliencia desde la premisa de que una persona resiliente tiene la capacidad para actuar solo y sentirse bien consigo mismo, no depende de la compañía de los demás para resolver sus conflictos. Cuenta con el apoyo de quienes le rodean pero no depende de ellos, se siente bien solo. No muestra necesidad “Nos da el significado de libertad y que somos únicos y muy importantes” (Wagnild y Young, 1993).

1.3.1.6. Resiliencia generacional

“Los adultos son el grupo más resiliente con respecto a la capacidad de regulación emocional y resolución de problemas, mientras que los jóvenes mostraron mayor capacidad de recuperación en relación con el apoyo social” (González-Arratia y Valdez, 2013). Dentro de los estudios realizados, se establece una resiliencia mayor dentro de los adultos que dentro de los jóvenes. En los adultos

existe un mayor control de las emociones producto de las situaciones estresantes vividas.

La mejor regulación emocional de los adultos se debe a que cuentan con mayores experiencias de vida que se convierten en evaluadores del presente y futuro. Fortalecen los juicios y decisiones que toman con respecto a las situaciones que viven. Por otro lado, los jóvenes, no cuentan con estas experiencias y puede ser que al enfrentarse a un nuevo momento estresante no estén preparados y que la lucha por la superación sea mucho más difícil.

A pesar de que los jóvenes presenten menor regulación emocional y capacidad de resolución de problemas por sí mismos, cuentan con mayor capacidad para solventar sus problemas y mostrarse bien ante las dificultades cuando poseen del apoyo social de sus pares.

En el caso de los jóvenes, la resiliencia tiene que ver con fortalecer la autonomía y aplicación, es decir, con la capacidad de gestionar sus propios proyectos de modo responsable y diligente (Saavedra & Villalta, 2008).

Los jóvenes tienen muchos planes en su mente y la resiliencia que están llamados a fortalecer es la que les permita gestionar esos proyectos de vida que se han trazado. Resiliencia en el sentido de no dejarse vencer ante las adversidades que encontrarán para conseguir lo que se propongan. La responsabilidad y la diligencia jugarán un papel determinante para soportar de manera adecuada sus aspiraciones.

Los adultos ya han experimentado ciertas situaciones o momentos estresantes que les permiten sobrellevar de mejor manera la cotidianidad y los eventos negativos. La resiliencia, en esta parte de la población, se fortalecerá en la medida que se vaya aprendiendo de lo vivido. Buscando siempre el inicio de nuevos proyectos.

En cuanto a los adultos pertenecientes a las generaciones anteriores a la millennial, “La promoción de la resiliencia está estrechamente ligada a la capacidad de aprender de los resultados de sus esfuerzos, sean de éxito o de fracaso y a la iniciativa para emprender y concluir proyectos” (Saavedra & Villalta, 2008).

1.3.1.7. Construcción de la resiliencia

Es preciso entender que la resiliencia no es un aspecto de la personalidad fijo o dado en una medida estipulada en cada individuo. La resiliencia es desarrollada y mediante las experiencias vividas puede irse fortaleciendo y construyendo cada vez más.

El individuo necesita de distintos factores para fortalecer su resiliencia, entre ellos se encuentran: la aceptación, el reconocimiento de lo realizado, la motivación, la autonomía y el sentido del humor sobre los factores estresantes a los que sea expuesto.

Entendido así ayudará a enfrentar esas dificultades, el tener acceso a una aceptación incondicional de otras personas, encontrar sentido o construir un sentido a la vida, tener referentes en quienes apoyarme, tener algún nivel de control sobre mi vida, una autoimagen positiva, competencias o habilidades sociales, un sentido del humor constructivo y un respeto por mi persona y por los otros. (Saavedra et al., 2015, p.15)

Un factor determinante para la construcción de una adecuada resiliencia es la propia capacidad para reinventarse, para buscar, gestionar y utilizar los recursos que se poseen para el establecimiento de soluciones a los factores estresantes que se presenten en la vida del individuo. “...se trata de una mirada global diferente, que busca a partir del problema generar recursos para reconstruir —reinventar— nuestra vida” (Saavedra et al., 2015, p.15).

La familia resiliente es la que se desenvuelve en una dinámica de interacción positiva, basada en el afecto y el apoyo mutuos, protege a sus miembros de circunstancias negativas del entorno social y estimula la formación y la autonomía de los hijos. (Uriarte, 2005, p. 71) Sin duda, la familia juega un papel determinante en la construcción de una personalidad resiliente en el niño que seguirá así con el pasar de los años. El tipo de apego que se establezca entre el niño y sus cuidadores, el apoyo que reciba, el afecto y las circunstancias sociales específicas que deba vivir un infante determinarán su resiliencia en el futuro.

No existe la nidad de resiliencia, todas las personas poseen una medida específica que es determinada por las experiencias vividas y la propia personalidad. Sin embargo, esta medida tampoco es fija. Se construye, se transforma y se nutre al tiempo que la persona tiene nuevas experiencias.

Todas las personas tienen algo de resiliencia y todas pueden promover la resiliencia en cuanto que son responsables de otros y pertenecen al entorno de los demás. Todo lo que contribuye a mejorar las relaciones de calidad con los demás, a comprenderles y aceptarles a pesar de las diferencias, favorece la resiliencia propia y la de los demás. (Uriarte, 2005, p. 73)

Es importante destacar el poder de la empatía en la construcción de esquemas resilientes en el individuo, cuando la persona recibe gestos de comprensión, de apoyo, de protección, éstos tienen un efecto positivo en su personalidad y los hacen más fuertes y tolerantes ante las situaciones estresantes o los momentos difíciles que les toque experimentar.

Una determinada frase, una mirada, el cogerse de la mano, actos que para algunos son naturales e incluso triviales pueden ser de una gran repercusión emocional. Imaginarse un futuro mejor proporciona un enorme poder protector y transformador para alguien que ha sufrido. (Uriarte, 2005, p. 73)

1.3.2. Voluntad de trabajo

1.3.2.1. Conceptualización

Tendencia por la cual una persona asume sus obligaciones con responsabilidad, motivado por su propio deseo de realizar un buen trabajo sin rehuir el esfuerzo que ello implica, aun en los casos en que dichas obligaciones pudieran no ser de su agrado. (Galibert, Facundo, Lozzia, Aguerri, Attorresi, 2006)

El termino voluntad hace énfasis en el deseo, la intención y capacidad propia de un individuo de concretar lo que se propone. Cuando se habla del término voluntad de trabajo existe una transformación no sólo de querer hacer un buen trabajo, que es lo que desea, sino hacerlo, aunque este no sea totalmente de su agrado.

Sería inverosímil tratar de separar la voluntad de la motivación, pues la motivación es el motor que mantiene la voluntad al límite para alcanzar las metas planteadas. “La voluntad como el mecanismo psíquico que permite encausar las tendencias motivacionales que llevan al sujeto a perseguir una meta (intencionalidad)” (Kuhl, 1985, citado en Galibert, et al., 2006)

Existen diversas teorías sobre motivación, pero todas tienen un fin común; ese fin común es el de la satisfacción individual, eso es lo que pretende lograr la voluntad de trabajo; que el individuo asuma de manera intrínseca esa responsabilidad de hacer algo lo mejor posible.

“Tendencia del individuo a generar procesos volitivos eficaces que le permitan comprometerse activamente en el inicio de una tarea, persistir en su concreción superando los obstáculos y concluirla con precisión y sin dilaciones” (Galibert, et al., 2006)

Cuando se inicia una tarea lo que se espera es que finalice con éxito, sin embargo, no siempre los individuos suelen llegar a la culminación de la misma. Para terminarla, el individuo debe conducir sus esfuerzos a sobreponerse a todas esas dificultades que van surgiendo en el camino, motivado por el deseo de satisfacer sus necesidades.

1.3.2.2. Factores de la voluntad de trabajo

1.3.2.2.1. Esfuerzo

“Se considera una virtud del ánimo, relacionada con la fuerza o el empeño con que afrontamos una dificultad o nos proponemos alcanzar un objetivo, es una actitud de la persona que se esfuerza física o moralmente por algo” (Arrivillaga, 2017, citado en Galibert, et al., 2006).

El ser humano es capaz de realizar todo lo que se propone, pero cuando la tarea que realiza lleva un máximo esfuerzo la actitud de la persona puede cambiar, puede ser positiva o negativamente. Cuando a pesar de las circunstancias se alcanza la meta propuesta, la persona da mucho más valor a lo que es capaz de realizar.

1.3.2.2.2. Escasa supervisión directa

Facultades amplias de selección, desarrollo y coordinación de los métodos de trabajo. En muchos casos los individuos necesitan que se les diga que hacer en cada tarea, lo cual estanca el desarrollo profesional de los mismos.

1.3.2.2.3. Eficiencia

Según Robbins y Coulter (2009, citado en Arias, 2017) la eficiencia consiste en: "Obtener los mayores resultados con la mínima inversión"

Inversión es igual a tiempo, cuando se habla de inversión, regularmente viene a la mente la palabra dinero, en este caso el dinero es sinónimo de tiempo, hacer una tarea en el mínimo tiempo será con la menor inversión posible.

1.3.2.2.4. Alcance de metas

Es la consecución de los objetivos propuestos por la persona, enfrentando y superando las adversidades que se presentan. Como se ha mencionado anteriormente, las dificultades estarán presentes en el camino que lleva hacia la meta, pero eso no es lo importante, sino que, se logren alcanzar los objetivos, sobrepasando los diversos obstáculos que se encuentren en el camino.

1.3.2.2.5. Persistencia

Persistir es nunca dejar de insistir en algo, es que aun cuando se sepa que no habrá recompensa, no se desista de la visión y se persiga hasta alcanzarla. "Tendencia a responder en una situación en la que la probabilidad de lograr una recompensa es baja o nula, una vez que ha habido una adquisición previa de una relación de contingencia" (Hernández, García-Leal, Rubio, Santacreu, 2003).

1.3.3. Generación millennial

1.3.3.1. Conceptualización generacional

1.3.3.1.1. Baby boomers

Nacidos entre 1946 y 1965, vivieron las grandes crisis y revoluciones de la historia contemporánea, vieron llegar al hombre a la luna y atestiguaron el cambio

de la televisión de blanco y negro a color. Aunque un gran número de ellos aún trabaja, la mayoría se aproxima al retiro (Imperial, Mondelli y Rivera, 2010).

Una generación que vio cambios importantes durante su vida; sin embargo, los cambios en esta época eran lentos, por lo que esta generación es aún conservadora. Los cambios son un desafío para ellos, prefieren trabajar de la forma antigua; lo que no permite su adaptación a los recientes y tan cambiantes sistemas de información.

Los Baby Boomers, la generación de la posguerra es de profetas. El arquetipo generacional de profetas e idealistas quiere transformar el mundo, no simplemente mantener lo que se les dio a ellos. Los profetas son introvertidos, moralistas, pretenciosos y seguros de sí mismos. Creen en generosos paquetes de compensación, son políticos de los que cambian el mundo, líderes sin fines de lucro con un sentido de que son irremplazables. (Chirinos, 2009, p. 138)

Esta generación considera que las tareas son importantes, pero la lealtad lo es aún más, éste es uno de sus argumentos principales para no moverse de sus actuales trabajos, pero no solamente de la empresas donde laboran, sino también del puesto de trabajo como tal, hasta cierto punto son conformistas.

1.3.3.1.2. Generación X

Está conformada por quienes nacieron entre 1960 y 1980. Sus integrantes han buscado un mejor nivel educativo que el de la generación previa colocando mayor énfasis en la calidad de vida y cuidado de la salud, promoviendo el emprendimiento y fomentando los desarrollos tecnológicos. (Imperial et al., 2010).

Una generación con muchas virtudes, que no sólo ha vivido los cambios que han impactado positivamente a nivel mundial sino ha sido parte de estos cambios. A raíz de que buscan una mejor calidad de vida, se han preparado académicamente, lo que les ha permitido descubrir que pueden hacer más de lo que han imaginado.

1.3.3.1.3. Generación Y o millennials

Los jóvenes que son parte de esta nueva generación de trabajadores, vinieron a mover al mundo. “La generación Milenaria o Generación Y entre otros nombres es la generación que nació aproximadamente entre los años 1979 a 2000” (Irizarry-Hernández, 2009, p.10).

Eisner y O’Grady, (como se citó en Irizarry-Hernández, 2009) La Generación Milenaria está comenzando a entrar en el mercado laboral sustituyendo a los trabajadores de la generación de “Baby Boomers”. No todos los miembros de esta generación están integrados en el mercado laboral dado que todavía se encuentran en las escuelas y en los sistemas universitarios. Pero como se ha visto, la generación X no es suficiente para remplazar a los miembros de la Generación “Baby Boomers”. La generación Y es la más grande desde los “Baby Boomers”

Aunque muchos jóvenes todavía están dentro de las aulas preparándose para ingresar al mundo laboral, un porcentaje muy alto se encuentra ya en el mundo laboral, y no sólo eso, sino son parte de los gerentes de grandes empresas. El acceso a la tecnología y el dominio de la misma, los han constituido en la mejor mano de obra, lo que también favorece a las empresas porque la mano de obra es más barata que pagarle a una generación predecesora.

1.3.3.2. Millennials en el trabajo

Los millennials privilegian la estabilidad en la empleabilidad (EeE) por sobre la estabilidad laboral. Se entiende como empleabilidad el comportamiento que prioriza la adquisición y ejercicio de características y competencias que otorguen a su poseedor empleabilidad. Esta prioridad se contrapone a los comportamientos conducentes a tener un empleo estable. (Martín, Ibañez, Tagliabue y Zangaro, 2009, p.133)

Es muy común leer que en una hoja de vida de un millennial haya varios trabajos como experiencia laboral, sin embargo, al entrar en detalle se observa que no hay estabilidad laboral, pero si ha estado empleado por mucho tiempo. Esto muestra que

no existe lealtad hacia ninguna institución en la que laboran, saltan de un lugar a otro sin ninguna razón que los ate a la compañía.

Los jóvenes en la actualidad no consideran que el trabajo, sobre todo en relación de dependencia, represente un valor más importante que la posibilidad de tener una vida personal. A la hora de ser fieles, el compromiso es para consigo mismos y no para con la empresa que les haya proporcionado empleo. (Martín, et al., 2009, p.134)

Existen muchos jóvenes emprendedores que buscan tener sus propias empresas, esto debido a que buscan esa libertad de horarios que les permita continuar con sus vidas sin estar atados a jornadas largas con horarios fijos que deben cumplir. Por esa razón, los jóvenes en la actualidad no se comprometen con las empresas, pues valoran mucho más su libertad.

1.3.3.3. Características de la generación millennial

Han crecido mimados por sus padres, que les repetían “eres especial” sin explicarles la razón de ello. Juegan en ligas sin perdedores ni ganadores, todos son ganadores. Todos han recibido premios tan sólo por participar. Cuando nosotros éramos más jóvenes, si tocábamos el piano, debíamos trabajar duro para ser los mejores. Era lo que nuestros padres y profesores esperaban. Ahora los padres dicen: “Disfruta, aprende a tocar y practica un poco”. Los millennials son diferentes (Ibrahim, 2015, p.107)

La generación millennial ha tenido patrones de crianza completamente diferentes a las generaciones que los preceden. La forma de ver la competencia, el trabajo y los pasatiempos ha sido distinta. Para los padres de los millennials, que su hijo participe es ya de considerable importancia, mientras que los padres de ellos siempre les exigieron ser los mejores, aun si no disfrutaran el camino al triunfo.

Los millennials han crecido con mucha menos exigencia en comparación a sus padres. Esto se ha traducido en jóvenes que buscan el camino fácil para alcanzar lo que desean. Dentro del ámbito laboral, los millennials, no se acoplan a las exigencias de sus jefes, ellos tienen en mente formas más fáciles para realizar las

tareas laborales, pero se olvidan de estándares organizacionales que son necesarios dentro de las empresas.

La diversidad dentro de la generación millennial está muy presente, esta diversidad es respetada y promovida dentro de la mayoría de sus representantes. La diversidad en este grupo generacional va desde la etnia, el idioma, la sexualidad y los trabajos. Sin embargo, existe un común denominador en estos jóvenes, la educación.

Ellos podrían convertirse en la generación mejor educada y con mayores y mejores incursiones académicas. Cuando sus padres le daban mayor importancia al trabajo por sobre la academia, ellos se enfocan en desarrollar mayores competencias teóricas que les permitan mejorar su calidad de vida “Son étnica y radicalmente más diversos, menos religiosos y están a punto de convertirse en la generación más educada” (DeMaria, 2013, p. 1654).

“Son el producto de más familias con un solo padre que otras generaciones” (Irizarry-Hernández, 2009, p. 13). La desintegración familiar o las formas no tradicionales de núcleos familiares hicieron que los millennials hayan visto la diversidad de una forma más abierta y sean más receptivos a ella.

La tecnología lo ha hecho libres en muchos sentidos, su mentalidad es libre, así como sus ideologías. El uso constante de la tecnología tiene un impacto grande en sus vidas y en las vidas de quienes les rodean. Son innovadores y quieren cambiar procesos, tiene buenas intenciones pero muchas veces desconocen el mundo real y las implicaciones que conllevan sus ideas. “Cuentan con una orientación política liberal, hacen un mayor uso de herramientas de tecnología y esto ha tenido tanto impacto como el que lo tuvo en su momento la revolución industrial” (DeMaria, 2013, p. 1654).

Están conectados: La gran mayoría utilizan redes sociales, envían e-mails, mensajes instantáneos, hacen videoconferencias, se envían imágenes y fotos y se hacen videos. Comparten su vida. Son profesionales multitarea: La generación X

estaba orgullosa de utilizar dos pantallas, ellos utilizan cuatro y cinco. (Ibrahim, 2015, p. 108)

La tecnología es sin duda lo que los diferencia de otras generaciones y es posiblemente la causa de todos sus atributos y defectos. No se concentran en una sola pantalla, ellos tienen la capacidad de manejarse mediante múltiples aparatos electrónicos. En ellos compran, realizan pagos, sociabilizan, muestran sus posturas ideológicas, sociales y políticas, se comunican, aprenden, buscan trabajo y hasta pareja.

Las facilidades que sus padres les han otorgado en su vida estudiantil, la forma en que han sido criados y las experiencias personales por las que hayan pasado, los hace tener expectativas muy altas acerca de los trabajos, expectativas que se centran en aspectos superfluos o materiales y se alejan del esfuerzo implicado para mantener un trabajo. La inexperiencia hace que tengan perspectivas laborales fuera de la realidad.

“Los estudiantes universitarios que hacen parte de la generación Y, tienden a tener unas expectativas muy altas en torno al trabajo que excede a la realidad, esto es porque aún no cuentan con experiencia laboral” (Luscombe, Lewis y Biggs 2012, p. 276).

Están acostumbrados a recibir reconocimiento y recompensas de forma instantánea. Están especialmente preocupados por el equilibrio de su vida profesional y personal, buscan flexibilidad en su lugar de trabajo. Son impacientes: Si algo no les gusta, lo cambiarán. Cambian de empresa, de producto, de profesión... lo que sea. Están acostumbrados a cambiar a la velocidad de un click (Ibrahim 2015, p. 108).

La flexibilidad en todos los ámbitos de su vida y en especial en su lugar de trabajo es una característica que posee mucho valor en sus vidas. La flexibilidad viene acompañada de inestabilidad de procesos de cambio perpetuos. Al igual que la tecnología, ellos están acostumbrados a cambiar. Sus decisiones están de la mano

de sus gustos y disgustos, por lo que no desarrollan un verdadero sentido de responsabilidad acerca de lo que conlleva el cambio apresurado de un trabajo.

Aunque no todos los millennials son iguales y es sabido que esta generación no es homogénea en todo el mundo. Las situaciones particulares de crianza los ha hecho distintos, pero comparten características generales que los hace una generación completamente diferente a sus predecesoras.

Siente que tiene derecho a un progreso rápido en la carrera y a aumentos frecuentes en el salario, por ello trabajan para vivir, sin lealtad a un empleador específico. No ahorra en el largo plazo, pues son personas del aquí y el ahora.

No desean responsabilizarse por una casa o los gastos que ésta implica, por lo que retrasan la elección de mudarse de la casa familiar lo más posible.

Son verdaderos nativos digitales para quienes su teléfono móvil es su centro de interacción con todo lo que le rodea; es su conducto para la compra y la felicidad. Buscan gratificación instantánea, esto debido a que su vida es un click constante, algo inmediato y fácil.

1.3.3.4. Oportunidades y amenazas

Se trata de una generación que es menos un enunciado demográfico y más un contenedor sociocultural que se corresponde con una mentalidad que ha logrado sentirse cómoda en contextos con un alto grado de incertidumbre y, hasta cierto punto, siendo habitualmente capaz de sacar ventaja en situaciones de gran inestabilidad (Álvarez y de Haro, 2017, p.187).

La flexibilidad que tanto demanda esta generación y su relación amigable con el cambio los hace sobresalir en momentos donde la inestabilidad y la incertidumbre imperan. Son buenos improvisadores pues su mente es mucho más innovadora y libre que la de las generaciones que la anteceden.

Los millennials traen consigo la transformación que las empresas necesitan. Ellos son soñadores pero necesitan una guía que les permita situarse en la realidad. El trabajo de esta generación con la generación X supone una gran gama de

oportunidades para las organizaciones. La innovación y los procesos pueden integrarse y solucionar problemas dentro de las empresas.

Los millennials suponen una oportunidad para acelerar la transformación de las empresas en la misma proporción en que integrar culturalmente la innovación y la creatividad son valoradas en nuestros días como factores absolutamente esenciales para generar progreso y crecimiento económico en la sociedad (Álvarez y de Haro, 2017, p.190).

“La generación Y busca un constante reconocimiento de su trabajo y se frustra cuando no se ve participe de la compañía o cuando no tiene un papel relevante, lo que hace que abandonen sus puestos de trabajo” (Acosta, 2016). La generación millennial representa múltiples oportunidades de mejora para las organizaciones, sin embargo también conlleva ciertas amenazas a las operaciones y las finanzas de las mismas.

Uno de los mayores problemas vinculados a esta generación es el elevado índice de rotación que representan en las empresas. El abandono de trabajos es constante y las organizaciones deben invertir grandes capitales en programas de beneficios que los hagan permanecer más tiempo en sus trabajos.

Otra de las situaciones que se presentan cuando se trabaja con la generación millennial es la oportunidad de conocer y evaluar las distintas características que los identifican. Dentro de estas características se encuentran la resiliencia y la voluntad de trabajo, éstas pueden ser investigadas paralelamente ya que poseen una relación estrecha con el desempeño de la persona en su puesto de trabajo. Representan la disposición de la persona a realizar su trabajo de la mejor manera y a sobrellevar los obstáculos o situaciones desfavorables que pudieran afectar el desenvolvimiento normal de sus labores.

Ambas características son influenciadas por otros rasgos comunes como: el establecimiento de buenas relaciones interpersonales, el autocontrol, el cumplimiento de metas, la búsqueda de objetivos concretos y la autorrealización.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. Enfoque y modelo de investigación

El enfoque que se utilizó en la investigación fue el cuantitativo. Este enfoque se centra en la recolección de datos en búsqueda de probar una o varias hipótesis. Los datos fueron sometidos a análisis estadísticos y a la medición numérica que permitió encontrar patrones de comportamiento en las variables a estudiadas.

Dentro de la investigación se utilizaron evaluaciones estandarizadas que arrojaron valores numéricos acerca de la presencia o ausencia de las variables resiliencia y voluntad de trabajo dentro de la población objeto de estudio, en este caso la generación millennial. Los resultados arrojados por las pruebas fueron sometidos a análisis estadístico en búsqueda del nivel de correlación entre las variables.

En cuanto al diseño o enfoque de investigación, este trabajo se orientó bajo el diseño correlacional; éste nace de los diseños pertenecientes al enfoque cuantitativo. Busca describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, desde el punto de vista correlacional o en función de la relación causa-efecto.

La investigación realizada tomó información y recopiló datos en un lapso único, se midieron variables y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado; por tal caso se le denominó transaccional o transversal. En este caso, el estudio se halla dentro del diseño correlacional y describió la relación entre las variables resiliencia y voluntad de trabajo sin variar o manipular una variable para ver su efecto en la otra como se haría en un diseño experimental.

2.2. Técnicas

- **Técnicas de muestreo**

Muestreo probabilístico simple: se enlistaron a los jóvenes de edades comprendidas entre los 18 y 24 años de edad que laboran en el call center de Banco Industrial; se les asignó un código correlativo y en un procedimiento aleatorio (tómbola), se seleccionaron los participantes de acuerdo al cálculo del tamaño de la muestra.

- **Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para recolectar los datos de interés que dieron respuesta a las tres primeras interrogantes de investigación, fue la prueba estandarizada con escala de medición tipo Likert. Se utilizó esta técnica debido a la viabilidad de la medición de las variables a estudiadas por medio de pruebas estandarizadas que pudieron arrojar datos de fácil análisis estadístico. De esta técnica se desglosan los dos instrumentos que se utilizaron: el Cuestionario de Voluntad de Trabajo CVT (Lozzia, Abal, Aguerri, Galibert, Attorresi, 2007) y la Escala de Resiliencia (Wagnild y Young, 1993). Estos instrumentos se aplicaron a la muestra en una sola sesión y de ellos se tomaron los datos para dar respuesta a las interrogantes de investigación.

En cuanto a la cuarta interrogante de investigación, se utilizó la técnica del cuestionario con una única pregunta de múltiples respuestas. Se construyó un listado de 10 posibles respuestas a la interrogante, basado en la bibliografía existente sobre el tema. En él, el participante debió seleccionar 3 respuestas del listado.

- **Técnicas de análisis de datos**

Se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para realizar el análisis estadístico-descriptivo y tabulación de los datos recolectados; los cuales se ordenaron de acuerdo a un código correlativo y a las categorías demográficas de los participantes. De ellos se obtuvieron frecuencias, medidas de tendencia central y relaciones demográficas. Asimismo, se realizó un análisis

paramétrico para comprobar la hipótesis presentada; este análisis consistió en el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson entre las variables resiliencia y voluntad de trabajo. Toda la información se presenta mediante gráficas descriptivas y comparativas.

2.3. Instrumentos

2.3.1. Consentimiento informado

Autores: Investigadoras

Año: 2018

País: Guatemala

Administración: individual

Duración: 10 minutos

Población: población objeto de estudio

Descripción: Registro escrito del consentimiento dado por el individuo para su participación en el estudio.

2.3.2. Escala de Resiliencia (ER)

Autores: Wagnild, G. y Young, H.

Año: 1993

País: Estados Unidos

Administración: individual o colectiva

Duración: 20 minutos

Población: adolescentes y adultos

Descripción: evalúa el nivel de resiliencia de la persona en una escala total y también de acuerdo a 5 dimensiones: ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción personal. Cuenta con 25 ítems que se responden de acuerdo a una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es el máximo desacuerdo y 7 el máximo de acuerdo.

2.3.3. Cuestionario de Voluntad de Trabajo

Autores: Lozzia, Abal, Aguerri, Galibert y Attorresi

Año: 2007

País: Argentina

Adaptación: Lozzia et al. España (2013)

Administración: individual o colectiva

Duración: 20 minutos

Población: adolescentes y adultos

Descripción: evalúa el nivel de voluntad de trabajo de la persona de acuerdo a 16 ítems ponderados en una escala tipo Likert (nunca, casi nunca, pocas veces, a veces, con frecuencia, casi siempre y siempre).

2.3.4. Cuestionario “Aspectos laborales más atractivos para la generación millennial”

Autores: Investigadoras

Año: 2018

País: Guatemala

Administración: individual o colectiva

Duración: 3 minutos

Población: individuos pertenecientes a la generación millennial

Descripción: evalúa, mediante una única interrogante con múltiples respuestas, la percepción de la generación millennial sobre los aspectos laborales que ellos consideran más atractivos.

2.4. Operacionalización de objetivos, categorías / variables

Objetivos / Hipótesis	Definición conceptual categoría / variable	Definición operacional indicadores	Técnicas / instrumentos
Objetivos 1. Establecer el nivel de resiliencia en	Resiliencia: Característica de la personalidad que modera el	Resiliencia a. Ecuanimidad b. Sentirse bien solo	1. Escala de Resiliencia (ER). Wagnild y

<p>la generación millennial.</p> <p>2. Medir el nivel de Voluntad de Trabajo de la generación millennial.</p> <p>3. Determinar la relación del nivel de resiliencia de la generación millennial y su Voluntad de Trabajo.</p> <p>4. Determinar los aspectos laborales más atractivos para la generación millennial.</p>	<p>efecto negativo del estrés. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida. (Wagnild y Young, 1993)</p> <p>Voluntad de Trabajo: Tendencia de un individuo a asumir sus responsabilidades, motivado por su propio deseo de realizar un buen trabajo. (Lozzia, et al., 2006)</p> <p>Generación Millennial: Porción de la población nacida entre los años 1979 y 2000. (Irizarry, 2009)</p>	<p>c. Confianza en sí mismo</p> <p>d. Perseverancia</p> <p>e. Satisfacción personal</p> <p>Voluntad de Trabajo</p> <p>a. Intencionalidad</p> <p>b. Perseverancia</p> <p>Generación Millennial</p> <p>Hombres y mujeres entre 18 y 24 años de edad (segundo subconjunto de esta generación)</p>	<p>Young. (1993)</p> <p>2. Cuestionario de Voluntad de Trabajo (CVT). Lozzia et al. (2013)</p> <p>3. Cuestionario “Aspectos laborales más atractivos para la generación millennial” (2018)</p>
<p>Hipótesis</p> <p>“A menor nivel de resiliencia en la generación millennial, menor será su nivel de voluntad de trabajo.”</p>			

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Características del lugar

Banco Industrial, S.A. es una institución bancaria privada que fue constituida en 1968, debido a su crecimiento exponencial surge la necesidad de crear el Centro de Información y Soporte –CIS-, un call center que ofrece soporte a todas las demás empresas de la corporación y a las áreas internas de la misma. Se encuentra ubicado en la 4ª. Ave. B 0-50, colonia Cotiío, zona 2 de Mixco, Guatemala.

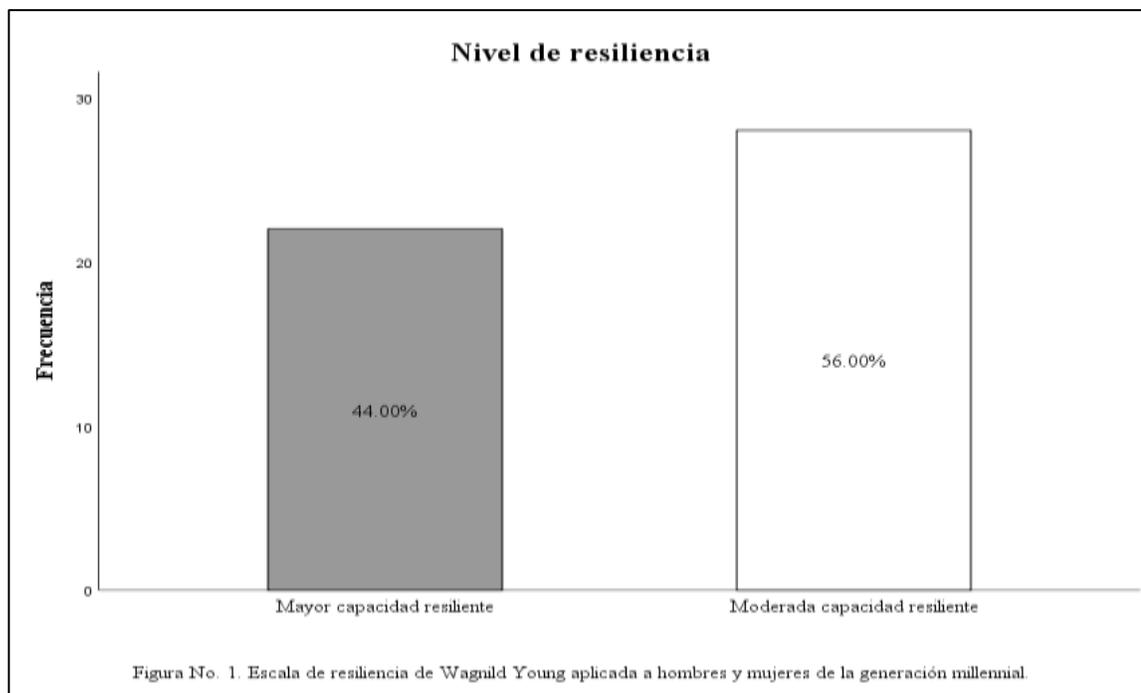
La infraestructura consiste en un edificio de 3 niveles donde se distribuyen las distintas áreas de soporte. Los espacios de trabajo están constituidos por cubículos, donde se encuentran las herramientas necesarias para el trabajo de los colaboradores (computadora, teléfono, auriculares y útiles de oficina). Los espacios son abiertos y se cuenta con distintas salas de reuniones para actividades grupales. Se tuvo la oportunidad de utilizar una de estas salas para la información del estudio a los participantes y la aplicación de pruebas.

3.2. Características de la muestra

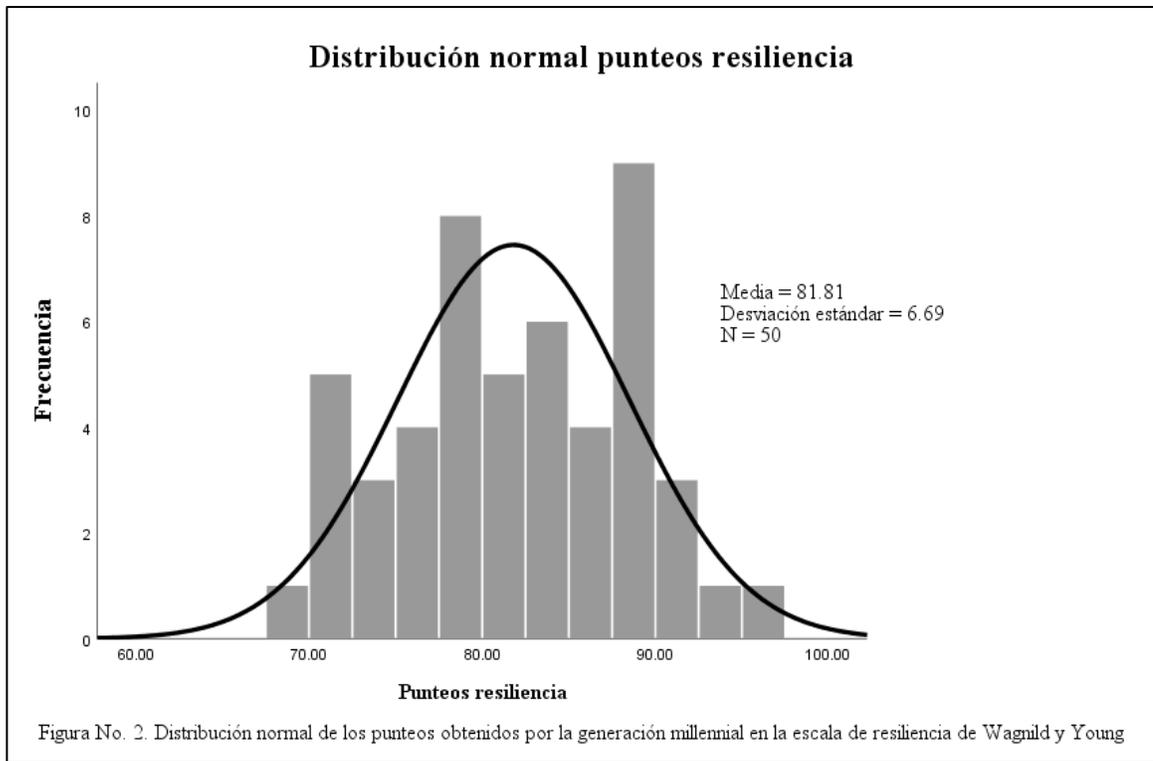
Se trabajó con una muestra de 50 jóvenes trabajadores y estudiantes universitarios pertenecientes a la generación millennial, comprendidos en un rango de edad de 18 a 24 años, de los cuales 25 son de género masculino y 25 de género femenino. Los sujetos de la muestra poseen horarios de trabajo de media jornada o jornada completa, lo que representa distinta disponibilidad de tiempo de cada joven para actividades académicas, recreativas, familiares o personales. Asimismo, la carga laboral de cada persona es distinta por la naturaleza del servicio que brinda en el área a la que pertenece.

3.3. Presentación e interpretación de resultados

Escala de resiliencia de Wagnild Young

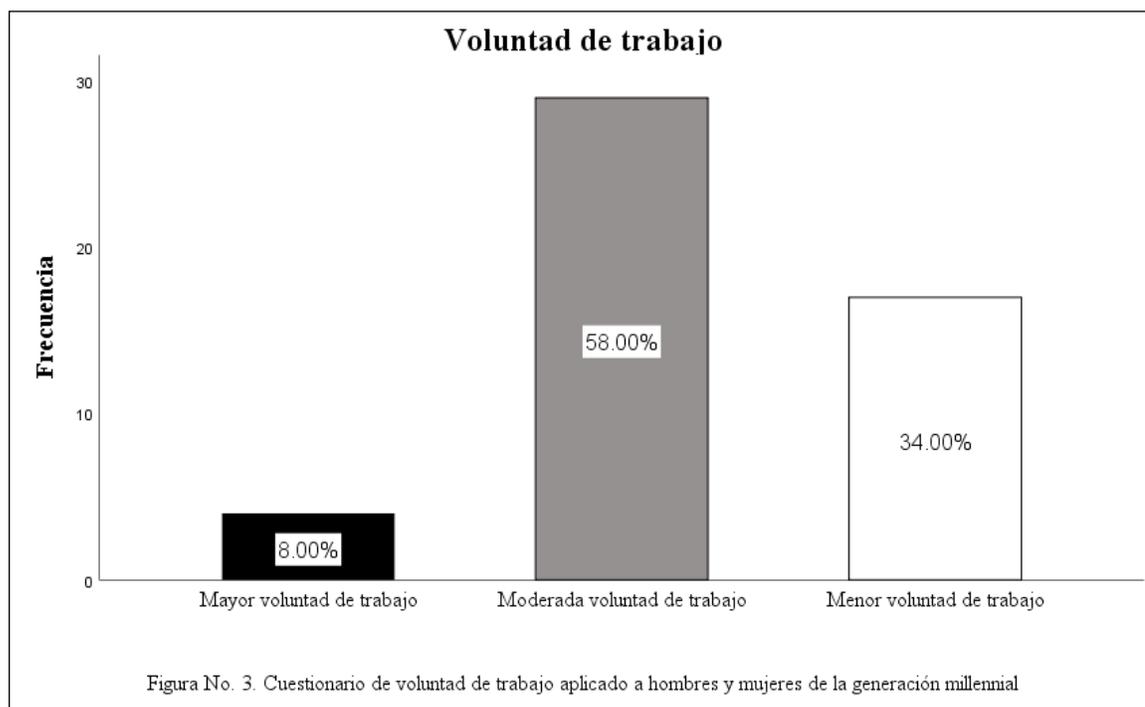


Descripción: La escala de resiliencia establece un baremo distribuido en 3 criterios: mayor, moderada y menor capacidad resiliente; ésta se determina según el puntaje obtenido. Los resultados del presente estudio reportan valores únicamente en 2 criterios, la inexistencia de resultados que encajen en el criterio de menor capacidad resiliente se traduce en una resiliencia adecuada en esta generación.

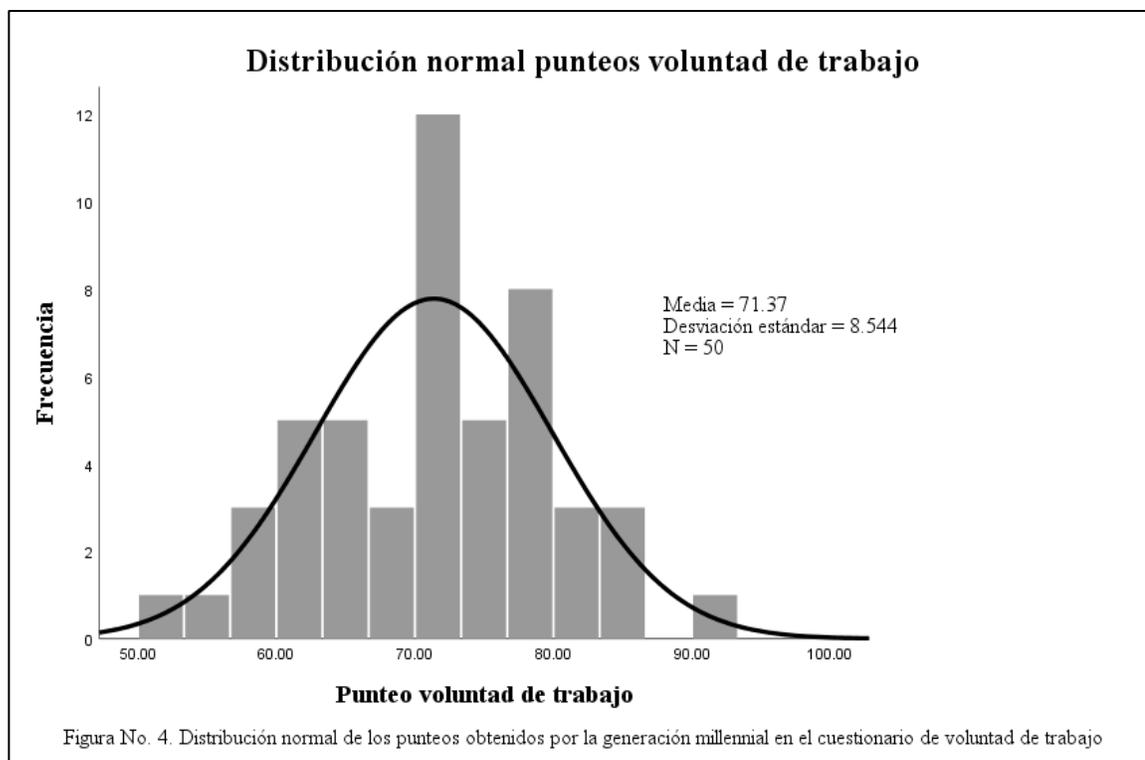


Descripción: los puntajes obtenidos en la escala de resiliencia de Wagnild y Young presentan una distribución normal, con una media estadística de 81.81, lo cual refiere una moderada capacidad resiliente como resultado general de la generación millennial.

Cuestionario de voluntad de trabajo



Descripción: de acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario de voluntad de trabajo, se puede observar que la población millennial posee una voluntad de trabajo distribuida entre moderada y menor; es decir que el menor porcentaje de la población encuestada se encuentra dentro del criterio de mayor voluntad de trabajo, lo cual indica que la generación millennial no tiene una tendencia a asumir obligaciones con responsabilidad.



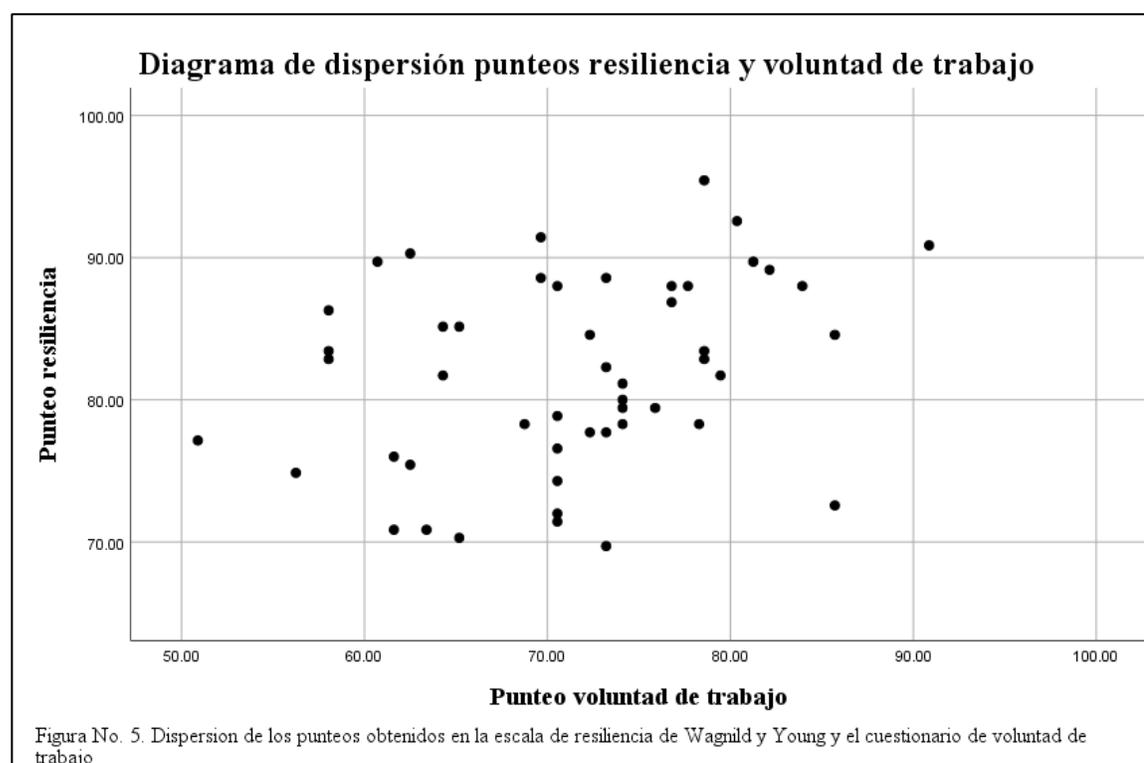
Descripción: los puntajes obtenidos en el cuestionario de voluntad de trabajo presentan una distribución normal, con una media estadística de 71.37, lo cual refiere una moderada voluntad de trabajo como resultado general de la generación millennial.

Correlación entre las variables resiliencia y voluntad de trabajo

		Punteo Resiliencia	Punteo Voluntad de trabajo
Resiliencia	Correlación de Pearson	1	.301*
	Sig. (bilateral)		.034
	N	50	50
Voluntad de trabajo	Correlación de Pearson	.301*	1
	Sig. (bilateral)	.034	
	N	50	50

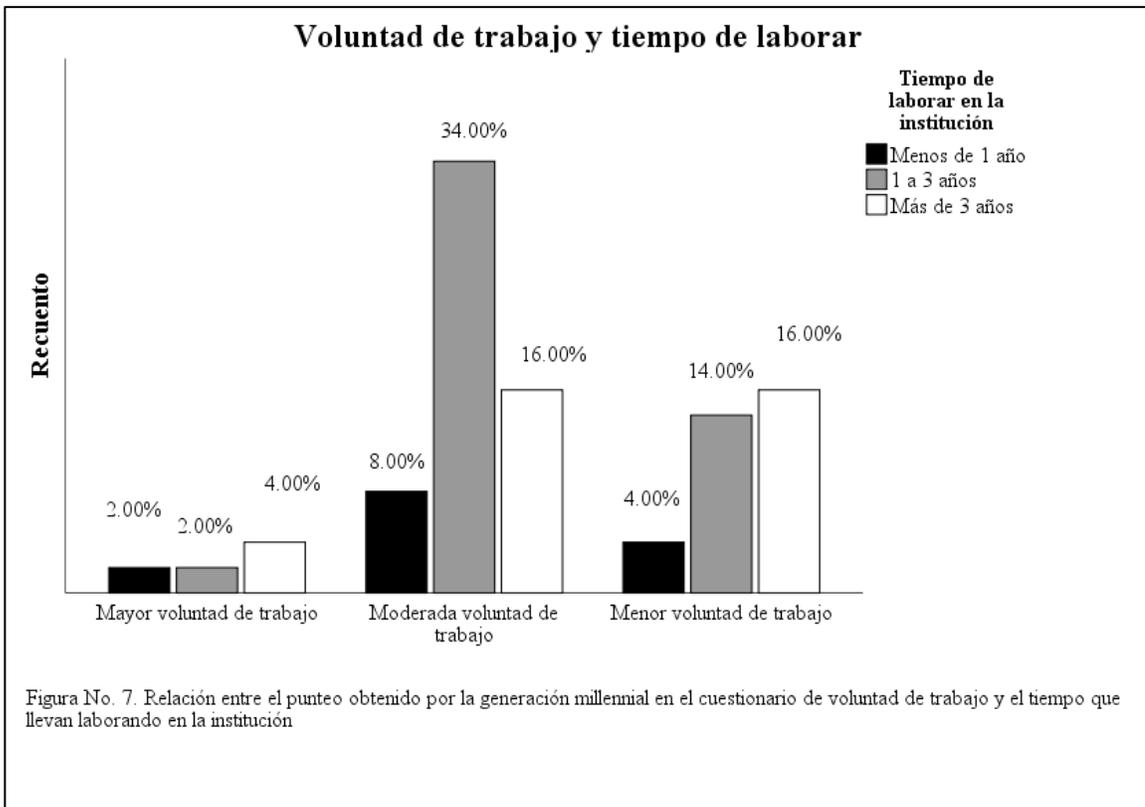
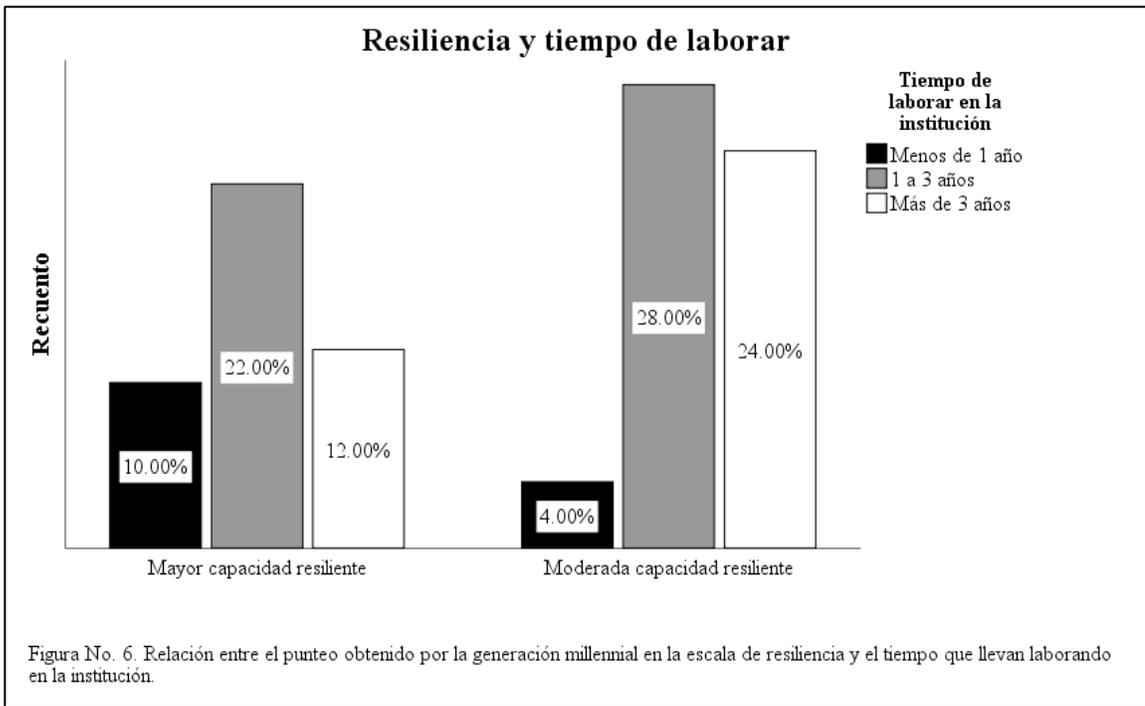
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla No. 1. Valores de correlación entre las variables resiliencia y voluntad de trabajo



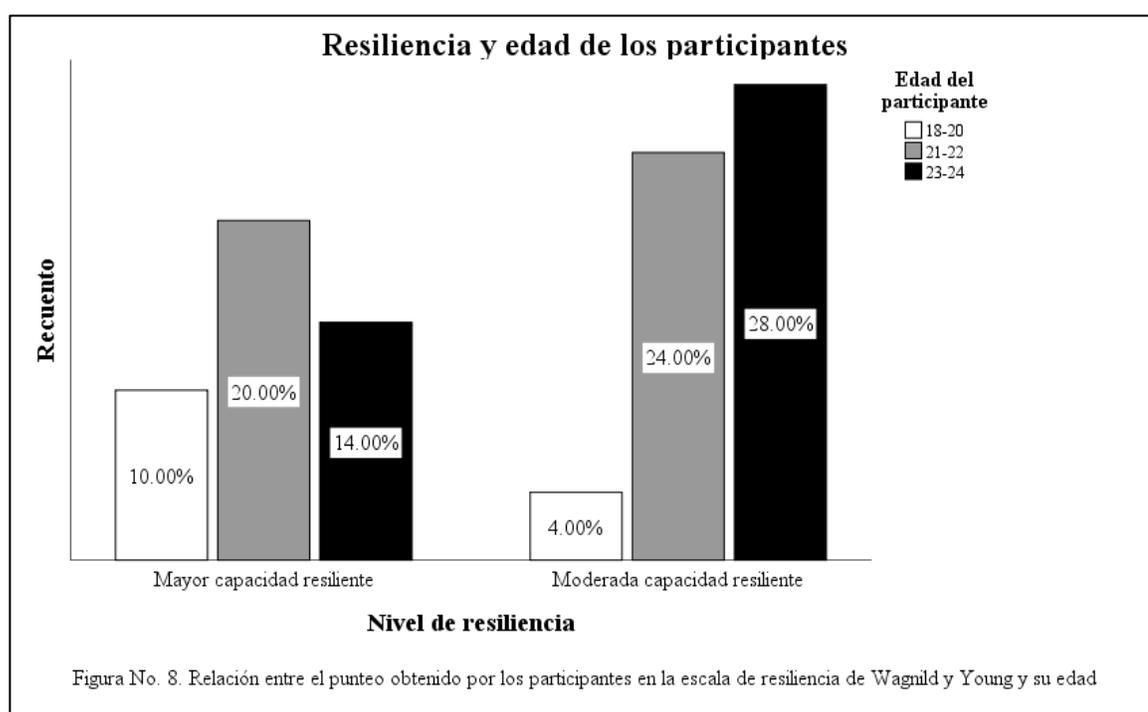
Descripción: En este diagrama se muestra la dispersión de los puntos de la correlación de las variables resiliencia y voluntad de trabajo. La correlación de los resultados obtenidos por los participantes en ambas pruebas es positiva media (0.301) con una significancia en el nivel de 0.05 bilateral (0.034) que refiere una probabilidad de error menor al 5%.

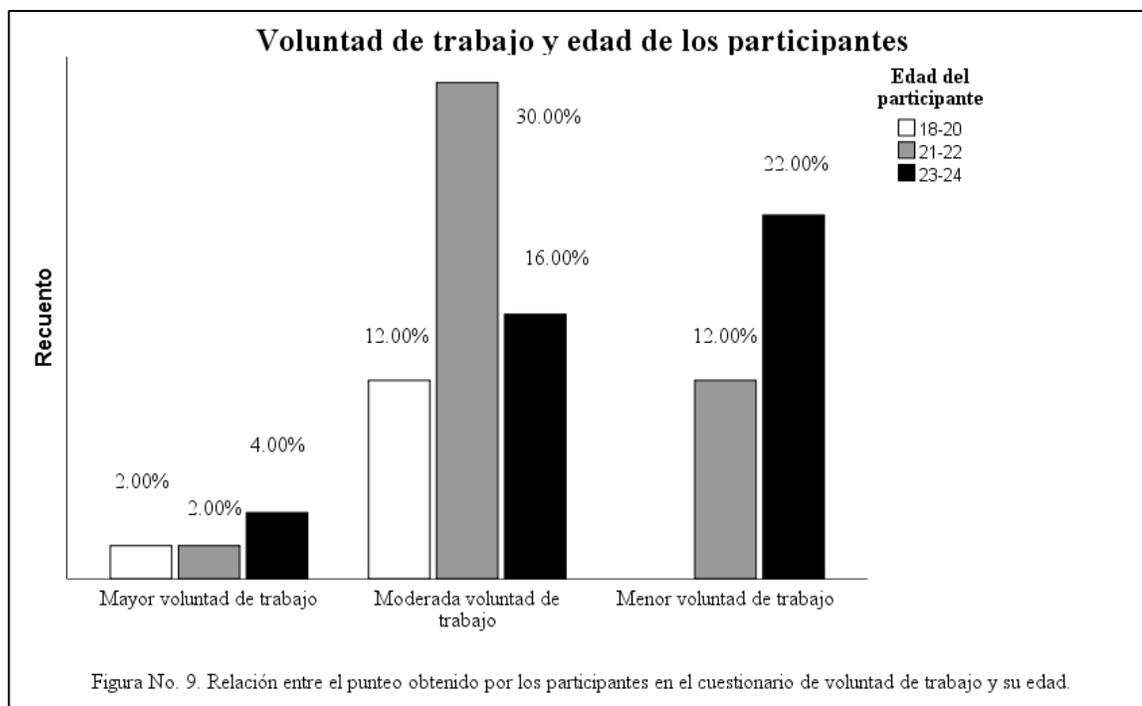
Resiliencia y voluntad de trabajo relacionadas con el tiempo de laborar



Descripción: del total de la muestra, el 50% tienen de 1 a 3 años de laborar en la institución, el 36% lleva más de 3 años y el 14% menos de 1 año. La mayor proporción de la muestra cuenta con 1 a 3 años de laborar en el mismo puesto y reflejan en su mayoría tanto una moderada capacidad resiliente como una moderada voluntad de trabajo. Por otro lado, la población con menos de 1 año de laborar presentan en su mayoría una mayor capacidad resiliente frente a una moderada voluntad de trabajo.

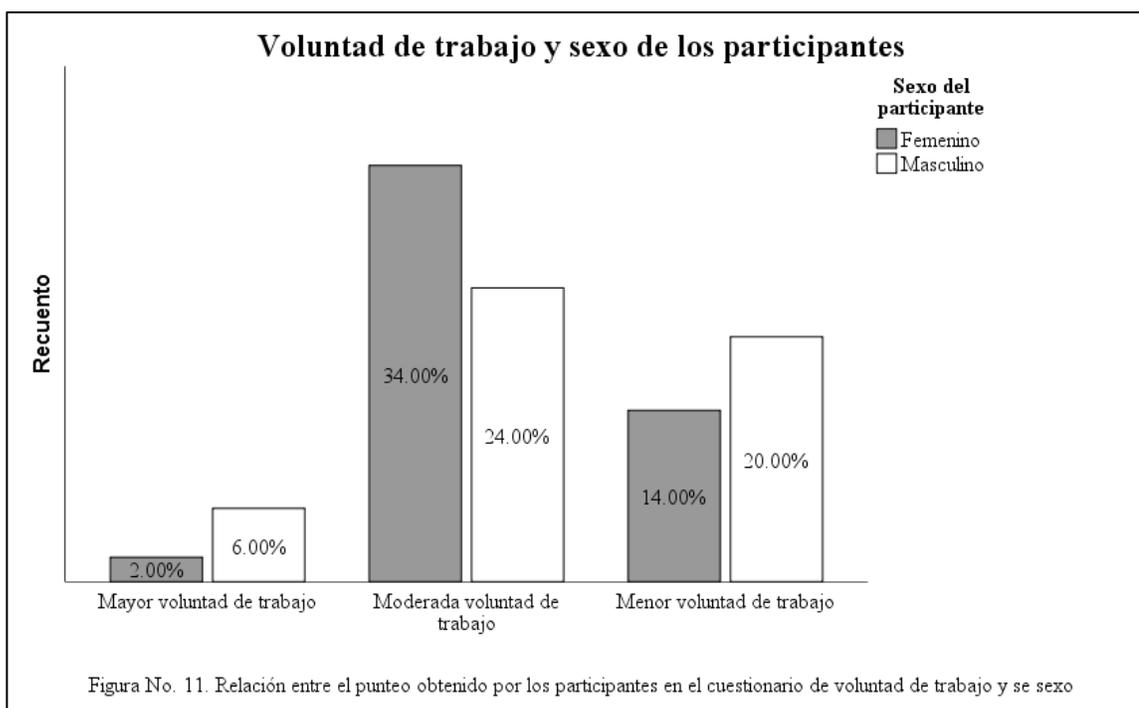
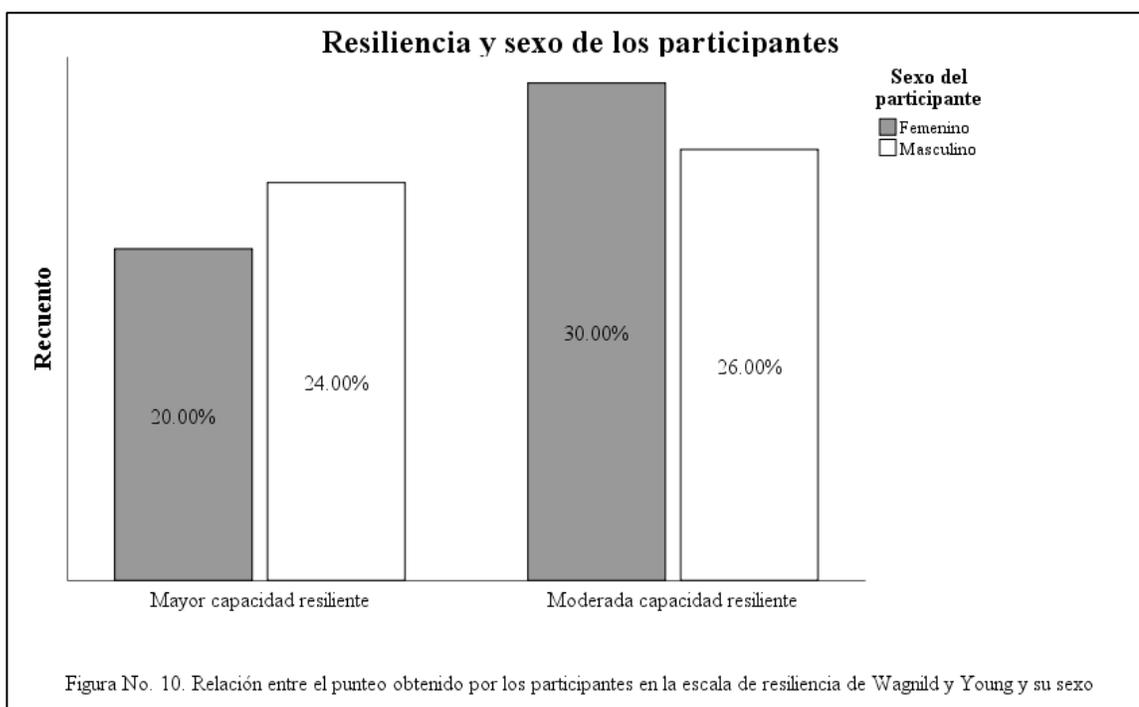
Resiliencia y voluntad de trabajo relacionadas con la edad de los participantes





Descripción: la población de la generación millennial que se encuentra en un rango de edad de 21 a 22 años representa el 44% del total de la población y refleja tanto una moderada voluntad de trabajo quien poseen una voluntad de trabajo moderada, ellos representan el 44% del total de la población Es preciso mencionar que la voluntad de trabajo disminuye en la población de entre 23 a 24 años.

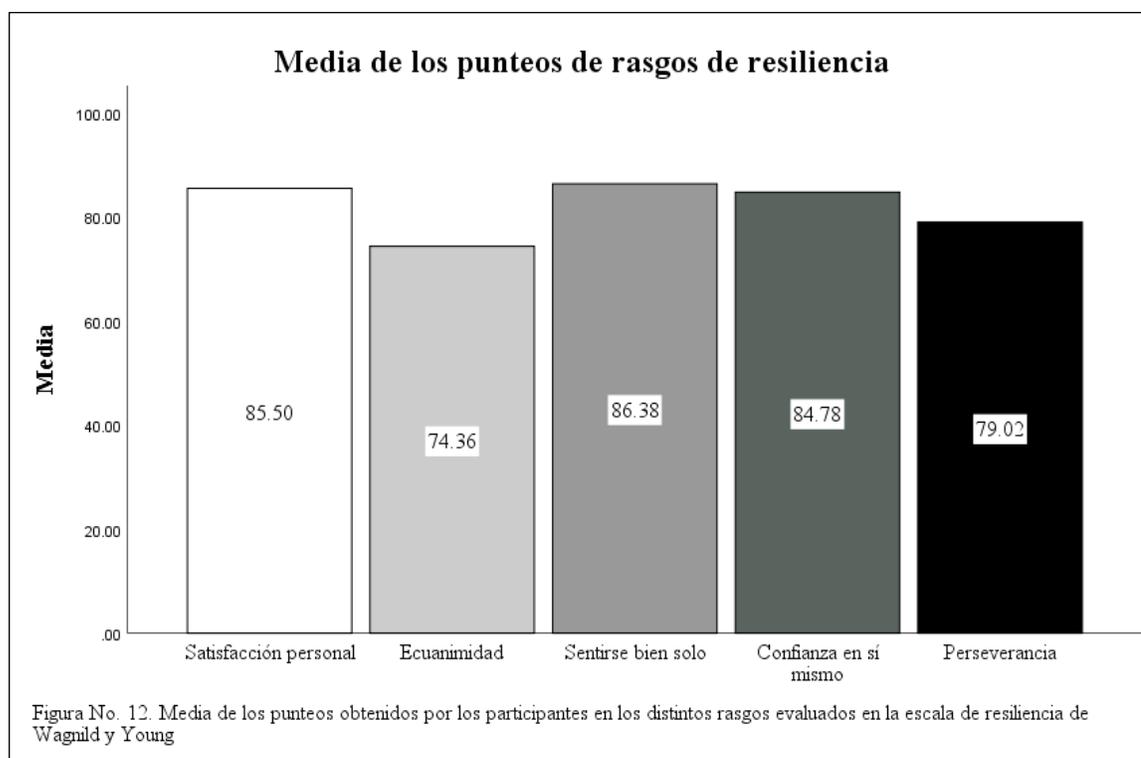
Resiliencia y voluntad de trabajo relacionadas con el sexo de los participantes



Descripción: tomando en cuenta el sexo de los participantes como rasgo demográfico y asociándolo con las variables resiliencia y voluntad de trabajo, existe paridad entre los sexos y la distribución de los resultados en los baremos de las evaluaciones. Resultado que

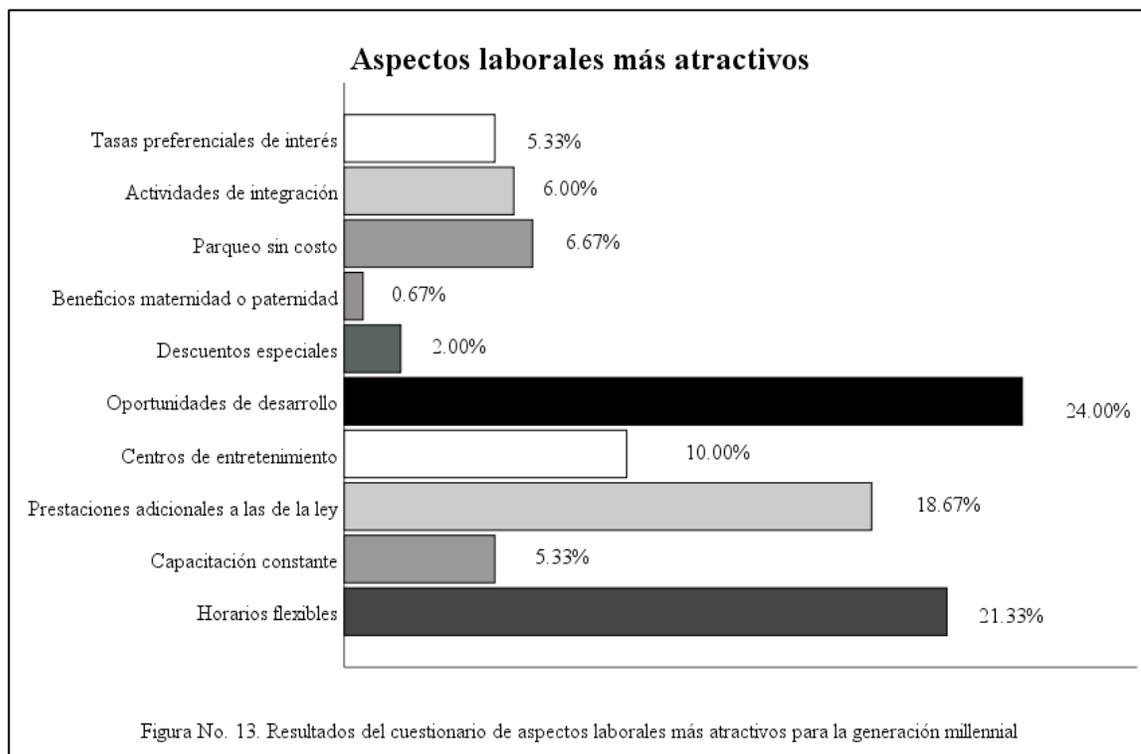
refiere la existencia de diferencias no significativas en cuanto al sexo del participante como factor de influencia en el nivel de resiliencia o voluntad de trabajo de la generación millennial.

Rasgos evaluados en la escala de resiliencia de Wagnild y Young



Descripción: el sentirse bien solo, la satisfacción personal y la confianza en sí mismos, son de los factores que puntan más alto en la escala de resiliencia aplicada a la generación millennial, la presencia adecuada de estos factores constituye una buena base para el fortalecimiento de los factores que se encuentran en una situación no tan favorable, como lo son: la ecuanimidad y la perseverancia. Es preciso mencionar que los resultados globales del nivel de resiliencia, en donde el 0% de la población posee una menor capacidad resiliente, se refleja directamente en las medias de los rasgos de resiliencia, donde del mismo modo, no existen rasgos con puntajes críticos o muy bajos.

Cuestionario de aspectos laborales más atractivos para la generación millennial



Descripción: las oportunidades de desarrollo y los horarios flexibles constituyen los aspectos más atractivos para la generación millennial; consistentes con la creciente demanda de flexibilidad y dinamismo que se le atribuye a esta generación dentro de las organizaciones. Del mismo modo, aspectos relacionados con la crianza, el establecimiento de una familia o la economía, como lo son: los descuentos especiales, las tasas preferenciales de interés o los beneficios por maternidad o paternidad, representan un bajo atractivo para los millennials.

3.4. Análisis general

Las organizaciones dentro del sector de servicios, atención al cliente y restaurantes, poseen un porcentaje alto de millennials dentro de su fuerza laboral. En ellos, las empresas encuentran fortalezas que favorecen a la operación y giro de negocio de cada institución, sin embargo, también identifican debilidades como la falta de compromiso, de perseverancia y una excesiva demanda de flexibilidad dentro de políticas y procesos. Las organizaciones han deducido un bajo nivel de resiliencia y voluntad de trabajo que les dificulta la adaptabilidad y afrontamiento de las exigencias cotidianas de su rol dentro de las organizaciones empleadoras.

Surge la inquietud de conocer el nivel en que la resiliencia y la voluntad de trabajo se presentan dentro de esta generación, partiendo de la concepción de la resiliencia como una capacidad de afrontamiento de los obstáculos y dificultades que se presentan en la vida y las exigencias que estos conllevan; y de la voluntad de trabajo como la tendencia de asumir las obligaciones con responsabilidad y con motivación intrínseca para el logro y ejecución de un buen trabajo sin eludir el esfuerzo y el posible desagrado que dichas obligaciones puedan conllevar.

Derivado de los resultados obtenidos en la presente investigación, se refiere tanto una moderada capacidad resiliente como una moderada voluntad de trabajo. Es preciso añadir que la generación millennial cuenta con una adecuada resiliencia a nivel general pero una voluntad de trabajo con resultados significativamente menores a los de la resiliencia, aunque el promedio general se encuentre dentro del mismo criterio del baremo. Dichos resultados se contraponen a lo deducido por las organizaciones con respecto a una baja resiliencia; sin embargo, los resultados de voluntad de trabajo sí reflejan lo percibido por los empleadores.

La asociación de las variables de resiliencia y voluntad de trabajo por medio del cálculo de correlación entre ellas, arroja una correlación positiva media con una fuerte significancia. Por existir este tipo de correlación y aunque no se trate de una relación considerable, es importante que dentro de la organización se pueda

trabajar en el análisis y fortalecimiento de estas características en su conjunto, esto por existir una relación de las variables tanto conceptual como de aplicación en la vida laboral de la generación millennial. Se puede afirmar que mientras se fortalezca una de las variables, la otra será impactada positivamente en cierta medida.

Consistente con la persistente demanda de flexibilidad en las organizaciones que se le atribuye a la generación millennial y el dinamismo que los caracteriza, los aspectos laborales más atractivos según la percepción de esta generación son: oportunidades de desarrollo y horarios flexibles. Por otro lado, y en concordancia a las características generales de los millennials, los aspectos que representan beneficios en un estilo de vida más adulto y con compromisos trascendentes no se posicionan como los más atractivos, ejemplos de ello son: los descuentos especiales, las tasas preferenciales de interés y los beneficios por maternidad o paternidad. Las organizaciones deben prestar atención a las motivaciones de sus colaboradores y mediar entre lo que los motiva o atrae con las posibilidades de la empresa.

Las dificultades o conflictos dentro del ámbito laboral no pueden ser eliminados o cesados de una manera definitiva, siempre existirán exigencias, obligaciones y responsabilidades que necesitan de un esfuerzo extra, de resiliencia y de voluntad de trabajo por parte de quien asume el rol que la vida laboral le impone. La generación millennial cuenta con valores adecuados de resiliencia y puede fortalecer su nivel de responsabilidad ante las obligaciones para incrementar su nivel de voluntad de trabajo. Este trabajo de fortalecimiento individual y en conjunto con las organizaciones puede favorecer un mejor afrontamiento ante las exigencias y dificultades propias del trabajo, y como consecuencia de ello, representar una mejora en el desempeño laboral.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La generación millennial refleja una moderada capacidad resiliente general que se aprecia en una mayor proporción de la población dentro de esta categoría (56%) y un puntaje promedio correspondiente (81.81). En donde las mujeres dentro de la categoría de mayor capacidad resiliente (48%) superan el porcentaje de hombres en la misma categoría (40%).
- La ecuanimidad (74.36) y la perseverancia (79.02) representan los rasgos de la resiliencia más bajos en la generación millennial, mientras que sentirse bien solo (86.38) es el de mayor predominancia.
- La generación millennial presenta una moderada voluntad de trabajo general, con una media equivalente (71.37), así como una mayor cantidad de la población en esta categoría (58%). Donde solamente el 12% de los participantes con más de 3 años de laborar en la institución presentan una mayor voluntad de trabajo; este fenómeno puede ser atribuido a la estabilidad de las personas dentro del mismo puesto de trabajo por más de 3 años, lo que impacta en su nivel de voluntad de trabajo.
- La resiliencia y voluntad de trabajo en el generación millennial presenta una correlación positiva media (0.301) con una significancia en el nivel de 0.05 bilateral (0.034) que refiere una probabilidad de error menor al 5% (Sampieri, 2010).
- Los aspectos laborales más atractivos para la generación millennial son: oportunidades de desarrollo (24%), horarios flexibles (21.33%) y prestaciones adicionales a las de la ley (18.67%).

- Las demandas de la generación millennial hacia las organizaciones empleadoras son difíciles de satisfacer cuando éstas son contrarias al giro del negocio o la priorización normal de la operación. Serán la resiliencia y la voluntad de trabajo las que favorezcan el adecuado desempeño de la generación millennial en los momentos o situaciones laborales con los que no estén a gusto pero que deban enfrentar como parte de su rol como colaboradores.

4.2. Recomendaciones

A Centro de información y soporte-CIS, Banco Industrial, S.A.:

- Se recomienda fomentar el establecimiento de metas personales y laborales mediante la comunicación asertiva entre jefe inmediato y asesor de soporte corporativo en búsqueda del fortalecimiento de la resiliencia ante los obstáculos que representa el alcance de esas metas, al tiempo que se mejora la calidad de las relaciones interpersonales entre colaboradores motivando el apoyo en situaciones de estrés, laborales o personales.

- Brindar apoyo a los asesores en el establecimiento de metas que involucren la mayor satisfacción personal posible, trabajando como un impulsor de la motivación intrínseca de los colaboradores y favoreciendo el incremento de la perseverancia en la generación millennial; concientizando acerca del enfoque en las actitudes, actividades y aspiraciones que les ayudarán a la consecución de esas metas.

- Promover y favorecer nuevas investigaciones sobre resiliencia y voluntad de trabajo dentro de la institución, tomando en cuentas a las generaciones anteriores y posteriores a la generación millennial, para el establecimiento de análisis comparativos generacionales del personal que ahí labora, con el objetivo de gestionar de manera adecuada a cada una de estas generaciones en el ámbito laboral.

- Siendo las oportunidades de desarrollo el aspecto laboral más atractivo para la generación millennial y tomando en cuenta el índice significativo de menor voluntad de trabajo en los colaboradores que llevan más de 3 años de laborar en la institución, es importante favorecer y promover las oportunidades de desarrollo en las estructuras y áreas de la corporación, asegurando así, un impacto directo y positivo en el fortalecimiento de la voluntad de trabajo de estos colaboradores.

A Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”:

- Promover la investigación y generación de nuevo conocimiento contextualizado a la realidad guatemalteca con respecto a la voluntad de trabajo, así como nuevos instrumentos para su medición, ya que en este momento existe muy pocas investigaciones al respecto a nivel latinoamericano.

A profesionales psicólogos dentro de los departamentos de Recursos Humanos:

- Brindar herramientas prácticas dentro de las organizaciones para gestionar de manera adecuada a la generación millennial, potencializando las fortalezas y oportunidades de esta generación, previendo las amenazas y contrarrestando las debilidades. Herramientas que posibiliten una mejor interacción generacional en el ámbito laboral.

4.3. Referencias

- Acosta, C. (2017). *Motivaciones laborales de Millennials que trabajan en diversas empresas de la ciudad de Bogotá, Colombia*. (Tesis de grado). Universidad de La Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia.
- Álvarez, J., y Rodríguez, G. (2017). *Millennials la generación emprendedora*. Madrid, España. Ariel.
- Andrés, A., Abal, F., Lozzia, G., Gómez-Benito, J., Aguerri, M., Galibert, M., y Attorresi, H. (2013). Adaptación del cuestionario de voluntad de trabajo a una muestra de universitarios españoles. *Anales de psicología*, 29(1), 171-177.
- Arias, F. (2017) Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto de Tecnología de Maracaibo*, 3(1), 64-83.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(3), 125-146.
- Bisquerra, R. (2017) *Competencia social* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/competencia-social.html>
- Calderas, J., Aceves, B., y Reynoso, O. (2016). Resiliencia en estudiantes universitarios, un estudio comparado entre carreras. *Psicogente* 19(36), 227-239.
- CBRE Argentina. (2016). Millennials: mitos y verdades. Recuperado de https://www.cbreargentina.com/assets/pdf/esp_20161103_CBRE-Global-LWP-ESP-1_pdf.pdf
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores, su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(4), 133-153.
- Cuesta, E., Ibáñez, M., Tagliabue, R., y Zangaro, M. (2009). *La nueva generación y el trabajo*. *Barbarói, Santa Cruz do Sul* (31), 126-138.
- DeMaria, N, Anthony. (2013). Here Comes the Millennials. *Journal of the American College of Cardiology*, 61(15), 1654-1656.

- Ferrer, A. (2010). Millennials, la generación del siglo XXI. *Nueva Revista* (130), 112-120.
- Galibert, M., Abal, F., Lozzia, G., Aguarri, M., y Attorresi, H. (2006). Voluntad de trabajo en estudiantes de psicología. *Anuario de investigaciones*, (14), 269-275.
- García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), 63-77.
- Gonzalez-Arratia, N., y Valdez, J. (2013). Resiliencia: Diferencias por edad en hombres y mujeres mexicanos. *Psychological Research Records*, 3(1), 941-955.
- Gutiérrez-Rubí, A. (2016). *Millennials en Latinoamérica una perspectiva desde Ecuador*. Barcelona, España. Ariel.
- Huertas, J. (1997). *Motivación querer aprender*. Buenos Aires, Argentina. Aique.
- Ibrahim, J. (2015). Cómo gestionar y formar a la generación de los Millennials. *Capital Humano*, 28(298), 106-109.
- Imperial, I., Mondelli, A., y Rivera, L. (2016). *El desafío de retener a distintas generaciones*. Panamá, Panamá. KPMG.
- Irizarry-Hernández, E. (2009). La generación Y o generación milenaria: el nuevo paradigma laboral. *Revista Empresarial Inter Metro*, 5(2), 10-25.
- Jiménez, C. (2017). *Generación Y: estrategias de retención de talento en el sector financiero en la ciudad de Medellín*. (Tesis de maestría). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
- Kotliarenco, M., Cáceres, I., y Álvarez, C. (1996). *Resiliencia construyendo en adversidad*. Santiago de Chile, Chile. Ceanim.
- Kotliarenco, M., Cáceres, I., y Fontecilla, M. (1997). *Estado de Arte en Resiliencia*. Santiago de Chile, Chile: Ceanim.

- Lemos, S. (2005). Variables cognitivas. En L. Ezpeleta (Ed.): Factores de riesgo en psicopatología del desarrollo. Cap. 6, pp. 147-176. Barcelona: Masson.
- Luscombe, J., Lewis, I., y Biggs, C. (2012). Essential elements for recruitment and retention: Generation Y. *Emerald Insight* 55(3). 272-290
- Martin, C.A. (2005). From high maintenance to high productivity: What managers need to know about Generation Y. *Industrial and Commercial Training*, 37(1), 39.
- Melillo, A. (2016). Sobre resiliencia, el pensamiento de Boris Cyrulnik. *Perspectivas Sistémicas*, 85(1).
- Myers, K., & Sadaghiani, K. (2010). Millennials in the Workplace: a Communication Perspective on Millennials Organizational Relationships and Performance. *Springer, J Bus Psychool* (25), 225-238.
- Rutter, M. (1993). *Resilience; some conceptual considerations*. *Journal of Adolescent Health*. 14 (8), 626-631
- Saavedra, E. (2012). Resiliencia y ambientes laborales nocivos. Recuperado de http://www.resiliencia.cl/investig/Saavedra_Resiliencia_ALN.pdf
- Saavedra, E., Salas, G., Cornejo, C., y Morales, P. (2015). *Resiliencia y Calidad de Vida, La Psicología Educacional en diálogo con otras disciplinas*. Región del Maule, Chile. Universidad Católica del Maule.
- Saavedra, E., y Villalta, M. (2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *Liberabit*, 14, 31-40.
- Thompson, I. (2006) Definición de Eficiencia. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Uriarte, J. (2005). La resiliencia, una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2), 61-79.
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). *Escala de Resiliencia*. Nueva York, Estados Unidos.

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:
**“LA RESILENCIA Y SU RELACIÓN CON LA VOLUNTAD DE
TRABAJO EN LA GENERACIÓN MILLENNIAL”**

Investigadoras: Seidy Marroquín Gomez y Andrea Contreras Santizo

Contacto en caso de emergencia: 54771602 - 58590902

La presente investigación tiene como propósito principal, determinar el nivel de relación entre la resiliencia y la voluntad de trabajo en la generación millennial, a través de la medición y correlación de las variables, para la construcción de una guía funcional que ayude a gestionar de manera positiva a esta población dentro del ámbito laboral.

Surge la inquietud, desde la psicología organizacional, en cuanto a la búsqueda de la comprensión de las características de esta población y el impacto de su forma de actuar, desenvolverse y relacionarse dentro de las organizaciones.

Es preciso mencionar que la investigación cuenta con el aval de la Universidad de San Carlos de Guatemala y del Centro de Investigaciones en Psicología – CIEP’s- “Mayra Gutiérrez”. Las intenciones de la investigación son puramente académicas, por lo que aportará un marco investigativo más amplio con relación a este tema dentro de la psicología organizacional.

El procedimiento de investigación de las variables contempla la recopilación de datos mediante pruebas estandarizadas y un cuestionario, para lo cual se desea tomarlo en cuenta como participante dado las características que lo sitúan dentro de la población objeto de estudio. Dicho estudio se llevará a cabo únicamente en esta institución durante un periodo aproximado de 3 meses.

La participación dentro del estudio es completamente voluntaria, por tal caso, puede retirarse del mismo en el momento que usted lo desee sin dar explicaciones a las investigadoras. La participación en la investigación no representa, bajo ningún motivo, una gratificación económica para el participante o para las investigadoras.

No existen riesgos personales, laborales, físicos o psicológicos potenciales que surjan de la participación en este estudio. La información recabada se manejará bajo estricta confidencialidad, ya que no se deberá incluir nombres de los participantes en ninguna prueba o cuestionario. Solamente tendrán acceso a los resultados obtenidos: las investigadoras, la asesora de contenido de la investigación, la revisora, el coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología – CIEP’s- “Mayra Gutiérrez” y la institución donde se desarrolle la investigación. La publicación de los resultados finales de la investigación no contendrá información personal de los involucrados y se priorizará un análisis global de los resultados.

Con su participación, usted estará aportando información de suma importancia para la construcción de conocimiento con relación a la generación millennial en el ámbito guatemalteco, misma que actualmente es escasa dentro del área de la investigación.

Yo _____

He leído la hoja de información al participante en relación al estudio arriba citado, he entendido por completo el propósito y presto libremente mi conformidad para participar en el mismo.

Fecha _____

Firma del participante _____

Seidy Marroquín Gomez

Investigadora

Andrea Contreras Santizo

Investigadora

Anexo 2

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Instrucciones: a continuación se le presentan 25 ítems, lea cada ítem y marque con una X el número de la escala que mejor le describa, donde 1 es completamente en desacuerdo y 7 completamente de acuerdo.

No.	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando planeo algo lo realizo							
2	Generalmente me las arreglo de una manera u otra							
3	Dependo más de mí mismo que de otras personas							
4	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas							
5	Puedo estar solo si tengo que hacerlo							
6	Me siento orgullosos de haber logrado cosas en mi vida							
7	Usualmente veo las cosas a largo plazo							
8	Soy amigo de mí mismo							
9	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo							
10	Soy decidido							
11	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo							
12	Tomo las cosas una por una							
13	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente							
14	Tengo autodisciplina							
15	Me mantengo interesado en las cosas							
16	Por lo general, encuentro algo de que reírme							
17	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles							
18	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar							
19	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras							
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera							

21	Mi vida tiene significado								
22	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada								
23	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida								
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer								
25	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado								

Anexo 3

Cuestionario de Voluntad de Trabajo (CVT)

Instrucciones: Marque con una X la opción que representa más aproximadamente la frecuencia con la que se presentan en usted las características enunciadas más abajo.

		Nunca	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
1	Prefiero aquellas actividades que no demandan mucho esfuerzo							
2	Necesito que alguien me exija para cumplir bien con mis deberes							
3	Me esmero para lograr mejores resultados aunque tenga que poner mayor esfuerzo							
4	Prefiero dedicarme a varias actividades que a pocas							
5	Me ocupo más de terminar el trabajo cuanto antes que de hacerlo bien							
6	Aunque me sienta cansado termino con la tarea que me impuse							
7	Doy muchas vueltas antes de ponerme a trabajar							
8	Realizo un esfuerzo persistente hasta lograr lo que deseo							
9	Dejo las cosas a medias							
10	Pongo empeño en cumplir con mis obligaciones incluso cuando no me gustan							
11	Cualquier excusa me viene bien para interrumpir el trabajo							
12	Suelo dejar para más tarde el cumplimiento de mis obligaciones							
13	Prefiero saber un poco de distintos temas que mucho de algunos pocos							
14	Soy cuidadoso en los detalles al realizar una tarea							
15	Aunque surjan obstáculos, me empeño en alcanzar mis objetivos							
16	Cuando iba a la escuela, estudiaba como máximo lo imprescindible para aprobar							

Anexo 4

Cuestionario: Aspectos laborales más atractivos para la generación millennial

Tiempo de laborar en esta institución:

<input type="checkbox"/>	Menos de 1 año
<input type="checkbox"/>	1 a 3 años
<input type="checkbox"/>	Más de 3 años

Sexo: F M

Edad: _____

Instrucciones: De acuerdo a su opinión, conteste la siguiente pregunta marcando con una "X" 3 de las 10 opciones de respuesta que se le presentan a continuación.

¿Cuáles de los siguientes aspectos consideras más atractivos en un ambiente laboral?

1	Horarios flexibles	
2	Capacitación constante	
3	Prestaciones adicionales a la ley (seguro de vida y/o médico, bono vacacional, % adicional de aguinaldo y bono 14)	
4	Centros de entretenimiento (juegos, lugares de descanso, espacios deportivos, aparatos electrónicos)	
5	Oportunidades de desarrollo (planes de carrera y sucesión)	
6	Descuentos especiales en tiendas y restaurantes	
7	Beneficios por maternidad o paternidad	
8	Parqueo sin costo	
9	Actividades de integración (celebraciones, excursiones, salidas a comer)	
10	Tasas preferenciales de interés sobre financiamientos	