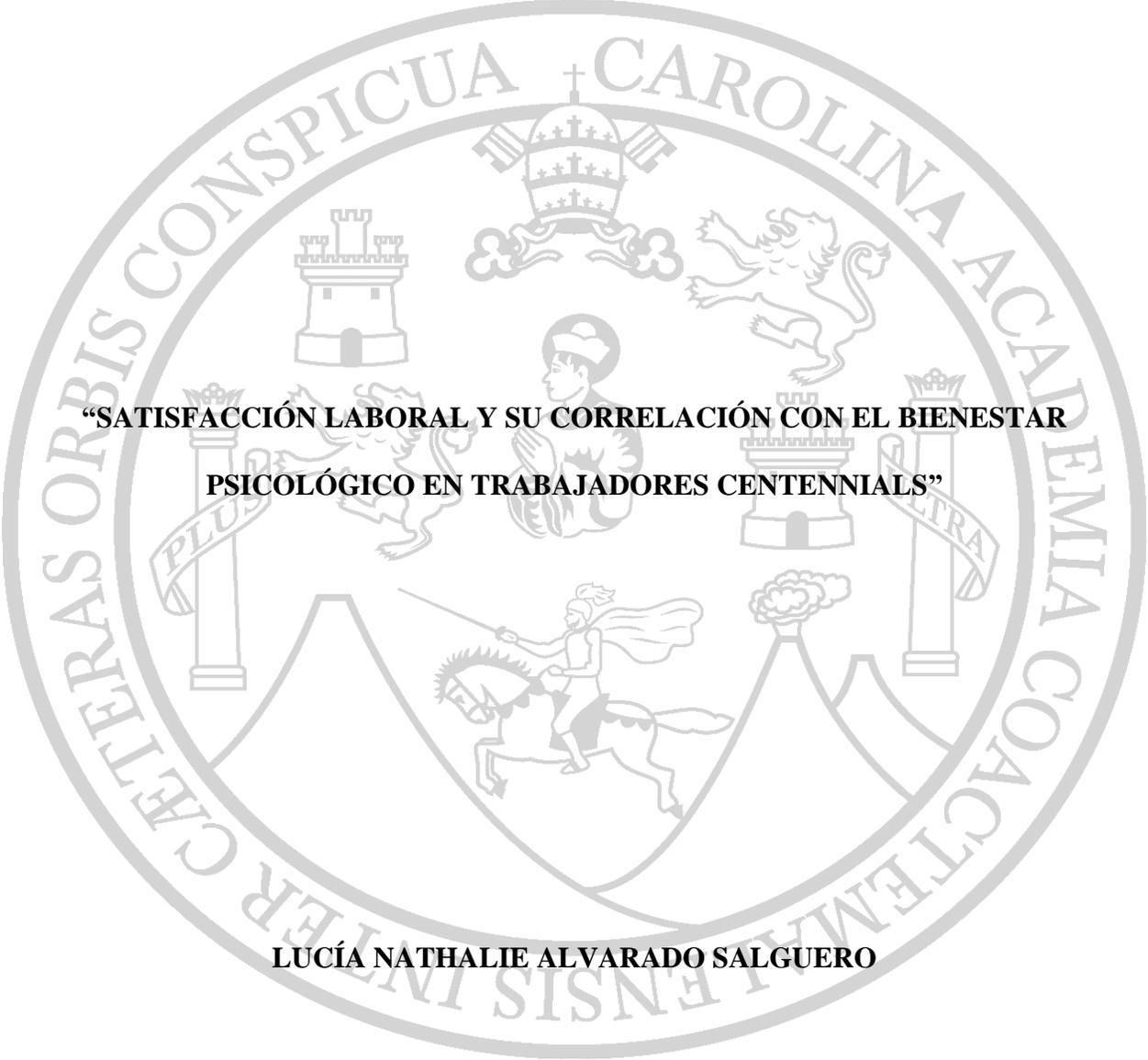


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

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, a crown above, and various symbols including a castle and a lion. The Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEM" is inscribed around the perimeter of the seal.

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU CORRELACIÓN CON EL BIENESTAR
PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES CENTENNAIS”**

LUCÍA NATHALIE ALVARADO SALGUERO

LOURDES MAGALY CALDERÓN SANDOVAL

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPS-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU CORRELACIÓN CON EL BIENESTAR PSICOLÓGICO
EN TRABAJADORES CENTENNIALS”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

LUCÍA NATHALIE ALVARADO SALGUERO
LOURDES MAGALY CALDERÓN SANDOVAL

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M. A. Mynor Estuardo Lemus Urbina.

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León.

SECRETARIA

M. A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordoñez.

Nery Rafael Ocox Top.

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M. A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz.

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CIEPS. 025-2023

Reg. 045-2022

CODIPs. 1406-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

22 de agosto de 2023

Estudiante

Lucía Nathalie Alvarado Salguero
Lourdes Magaly Calderón Sandoval
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto VIGÉSIMO CUARTO (24º.)** del Acta **CUARENTA - DOS MIL VEINTITRÉS (40-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de agosto 2023, que copiado literalmente dice:

"VIGÉSIMO CUARTO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU CORRELACIÓN CON EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES CENTENIALS"** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Lucía Nathalie Alvarado Salguero	Registro Académico	2015-01170
	CUI:	3000-94698-0101
Lourdes Magaly Calderón Sandoval	Registro Académico	2015-12730
	CUI:	2137-0960-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **M. Sc. Erwin Antonio Monterroso Rosado** y revisado por la **Licenciada Rosario Elizabeth Pineda Mazariegos de García**

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 de León
SECRETARIA



/Bky



UG-127-2023



Guatemala, 24 de julio del 2023

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarle que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes **LOURDES MAGALY CALDERÓN SANDOVAL, CARNÉ NO. 2137-0960- 0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2015-12730 y Expediente de Graduación No. L-20-2020-I / LUCÍA NATHALIE ALVARADO SALGUERO, CARNÉ NO. 3000-94698-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2015-01170 y Expediente de Graduación No. L-40-2020-I,** han 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 del Examen Técnico Profesional Privado.
- 15 créditos académicos por Examen Técnico Profesional Privado.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU CORRELACIÓN CON EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES CENTENNIALS**". mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 22 de MAYO del año 2023.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



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

Lucía G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación en digital e impreso.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 025-2023
REG. 045-2022

Guatemala, 29 de mayo de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
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:

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU CORRELACIÓN CON EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES CENTENNIALS”.

ESTUDIANTES:
Lourdes Magaly Calderón Sandoval
Lucía Nathalie Alvarado Salguero

DPI. No.
2137096000101
3000946980101

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 22 de mayo de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Rosario Elizabeth Pineda de García
DOCENTE REVISORA



c. archivo

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530



www.bi.com.gt



BANCO INDUSTRIAL
Juntos, siempre hacia adelante

Guatemala, 28 de febrero 2023

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología

(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Lourdes Magaly Calderón Sandoval, CUI 2137 09600 0101 y Lucía Nathalie Alvarado Salguero, CUI 3000 94698 0101, realizaron en esta institución en el tiempo estipulado, cumpliendo con el trabajo programado de la investigación "Satisfacción laboral y su correlación con el bienestar psicológico en trabajadores centennials: Estudio realizado en el Contact Center de una institución del sistema bancario de Guatemala" en el periodo comprendido del 23 de septiembre al 7 de octubre del año 2022, en horario de 8:00 a 17:00 horas.

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

Sin otro particular, suscribo,

Atentamente,



María Alejandra Delgado Díaz
Asistente de Subgerencia Administrativa
Contact Center Banco Industrial

📍 7a. Avenida 5-10 zona 4, ☎ PBX: (502) 2420-3000 o 1737
Centro Financiero 📞 Contact Center: (502) 1717
Apartado Postal 744 📧 SWIFT: INDLGTGC
Guatemala, C.A. 01004

Guatemala, 16 de febrero 2023

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología

(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "Satisfacción laboral y su correlación con el bienestar psicológico en trabajadores centennials: Estudio realizado en el Contact Center de una institución del sistema bancario de Guatemala", realizado por las estudiantes: Lourdes Magaly Calderón Sandoval, CUI 2137 09600 0101 y Lucía Nathalie Alvarado Salguero, CUI 3000 94698 0101.

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

Sin otro particular, suscribo,

Atentamente,


M.Sc. Erwin Antonio Monterroso Rosado

Psicólogo

Asesor de contenido

PADRINOS Y MADRINAS DE GRADUACIÓN

MADRINA DE LOURDES MAGALY CALDERÓN SANDOVAL

GREISY MELISA CALDERÓN RUBIO

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

COLEGIADO: 25,100

MADRINAS DE LUCÍA NATHALIE ALVARADO SALGUERO

DIANA VERÓNICA ALVARADO SALGUERO

NUTRICIONISTA

COLEGIADO: 4,263

MÓNICA SOFÍA ALVARADO SALGUERO

QUÍMICA BIÓLOGA

COLEGIADO: 5,932

Lucía Nathalie Alvarado Salguero**Dedicatorias a:**

Dios: Por su infinito amor y misericordia, porque me ha llevado en sus brazos de amor, me ha guiado por sus caminos, guardado y bendecido en todo momento.

Mis padres: **Juan de Dios Alvarado López**

Lucy Salguero Salinas de Alvarado

Por su amor, apoyo incondicional, paciencia y porque con su esfuerzo y dedicación, que me han ayudado a crecer, madurar espiritualmente, alcanzar esta meta profesional, cumpliendo un sueño más en mi vida. Gracias, por sus sabias enseñanzas, consejos, palabras de aliento, que me inspiraron para enfrentar con valentía y confianza, momentos y situaciones difíciles.

Mis hermanas: **Diana Verónica Alvarado Salguero**

Mónica Sofía Alvarado Salguero

Gracias por su inmenso cariño, por acompañarme, apoyarme desde mi niñez y especialmente durante todo este proceso de estudio y desarrollo profesional. Ustedes son parte importantísima de este logro.

Mi familia: Con mucho cariño, a mis abuelitos Hugo Haroldo Salguero (D.E.P.) y Mario Gilberto Alvarado (D.E.P.)

Abuelitas Amelia Salinas y Natalia López. Tíos, tías, primos y primas y demás familia.

Agradecimiento especial a mi tío Edwin Haroldo Alvarado, por su cariño y valioso apoyo incondicional.

Lourdes Magaly Calderón Sandoval

Dedicatorias a:

Yahweh: Gracias por ser mi fiel compañero de vida, gracias por socorrerme cuando no he podido más, gracias por demostrarme tu bondad infinita, en cada momento de mi vida.

Mis padres: **Luis Alfredo Calderón Maldonado (Q.E.P.D)**
Miriam Corina Sandoval López

Gracias por su inmenso amor, enseñanzas y consejos, gracias por ayudarme a convertirme en la mujer que soy, este logro se lo dedico a ustedes.

Mis hermanos: **Jhenny Mariel Calderón Sandoval**
Evelyn Andrea Calderón Sandoval
Sarah Rebeca Calderón Sandoval
Dorian Benyahmin Calderón Sandoval

Por ser mis compañeros de vida y por cada obstáculo superado en nuestras vidas. En especial agradezco a Sarah y Benyahmin mis hermanos pequeños, porque fueron mi motor, mi motivación y me ayudaron a salir adelante. Por ellos es este logro.

Mi familia: **A mi Abuelita Amparo Maldonado (Q.E.P.D)**

Gracias por ser un ejemplo de vida, porque su inmenso amor me acompaña siempre.

A mis tías Verónica Calderón, Miriam Calderón. Gracias por su apoyo y porque sin su ayuda este logro no sería posible. En especial a mi tía Magaly de Barillas, fuiste mi ángel en esta tierra, gracias por tu amor, gracias por ser mi refugio y mi mejor amiga, tú recuerdo abraza mi corazón.

A mis amigos: Gerber García porque es el mejor amigo que la vida me regaló, gracias por tu apoyo incondicional, has sido parte fundamental de mi desarrollo personal. Sharon Pineda por ser mi amiga de la vida, por todo lo que hemos aprendido y crecido juntas. Y a todos mis amigos, que formaron parte de esta aventura llamada Universidad, gracias por hacer los días pesados, más livianos, gracias por las risas y logros compartidos.

Agradecimientos

A:

- A Dios:** Él eterno, nuestro guía, amparo y fortaleza, fuente de sabiduría pura, nuestro refugio y protector.
- A nuestras familias y amigos:** Por su amor y apoyo incondicional.
- Licenciada Rosario Pineda:** Por su apoyo moral y profesional, durante el proceso de revisión de esta investigación científica.
- Licenciado Antonio Monterroso:** Por su valiosa asesoría en esta investigación.
- Licenciada Violeta Estrada:** Por su aporte especial en la formulación de la idea que inspiró esta investigación.
- Licenciado MSc. Juan de Dios Alvarado:** Por la guía fundamental que nos brindó en metodología de la investigación.
- Institución del sistema bancario y colaboradores Centennials del Contact Center:** Por haber permitido y colaborado durante la realización del trabajo de campo de la investigación. En especial a la Licenciada María Alejandra Delgado por su valioso apoyo en este proceso.
- Escuela de ciencias psicológicas:** Especialmente a los docentes que, con excelencia, impartieron sus valiosos conocimientos.
- Universidad de San Carlos de Guatemala:** Gloriosa y tricentenaria casa de enseñanza superior, de la que nos honramos en pertenecer.

Índice

Resumen.....	1
Prólogo.....	2
Capítulo I	4
1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	4
1.01. Planteamiento del problema.....	4
1.02. Objetivos	5
1.03. Marco teórico	6
1.03.01 Antecedentes.....	6
1.03.02 Centennials	9
1.03.03 Contact center	15
1.03.04 Paradigma humanista.....	20
1.03.05 Satisfacción laboral y compromiso organizacional	25
1.04. Consideraciones éticas	37
Capítulo II.....	40
2. Técnicas e instrumentos.....	40
2.01. Enfoque y modelo de investigación.....	40
2.02. Técnicas	41
2.02.01 Técnica de muestreo	41
2.02.02 Técnica de recolección de datos	42
2.02.03 Técnica de análisis de datos	44
2.03. Instrumentos.....	45
2.04. Operacionalización de objetivos, categorías o variables	49
Capítulo III.....	52

3.01. Características del lugar y de la muestra.....	52
3.01.01 Características del lugar	52
3.01.02 Características de la muestra	52
3.02. Presentación e interpretación de resultados	53
3.03. Análisis general.....	63
Capítulo IV.....	67
4. Conclusiones y recomendaciones	67
4.01. Conclusiones	67
4.02. Recomendaciones	67
4.03. Referencias.....	69
Anexo 1 Consentimiento.....	81
Anexo 2 Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).....	85
Anexo 3: Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff.....	87
Índice de tablas	90
Índice de figuras.....	91

Resumen

Satisfacción laboral y su correlación con el bienestar psicológico en trabajadores centennials

“Estudio realizado en el Contact Center de una institución del sistema bancario de Guatemala”

Autora: Lucía Nathalie Alvarado Salguero Carné: 201501170

Autora: Lourdes Magaly Calderón Sandoval Carné: 201512730

La investigación sobre los centennials que laboran en el contact center de una institución bancaria tuvo como objetivo general determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Los objetivos específicos se enfocaron en evaluar la satisfacción laboral, definir el bienestar psicológico, e identificar las implicaciones de la satisfacción laboral en el bienestar psicológico de los centennials. La fundamentación teórica tuvo como base la teoría psicológica de los dos factores de Frederick Herzberg y el modelo multidimensional del bienestar psicológico de Carol Ryff. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación correlacional, para asociar las variables identificadas: satisfacción laboral y bienestar psicológico. Para la unidad de análisis se tomaron en cuenta a 120 colaboradores centennials, a quienes se les invitó a participar voluntariamente en el estudio, obteniendo el mínimo esperado de 50 participantes voluntarios. La recolección de datos se realizó utilizando la “Escala de satisfacción laboral” de Sonia Palma Carrillo y la “Escala de bienestar psicológico” de Carol Ryff. Para el análisis de datos se utilizó la estadística inferencial, así como técnicas de procesamiento de datos, para ordenar, tabular, clasificar y codificar la información. El coeficiente de correlación de Pearson sirvió para la interpretación de resultados. En el estudio se determinó que existe una correlación positiva entre el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores centennials, con respecto al nivel de bienestar psicológico.

Prólogo

La generación de los centennials o generación “Z”, constituye un segmento joven de la población nacida entre la mitad de la década de 1990 hasta la mitad de la década 2000. Esta generación es muy importante en todos los ámbitos estudiantiles, laborales, deportivos, docentes, científicos, en los que interactúan. Para las instituciones bancarias de Guatemala, constituyen un tema de vital importancia con respecto a la gestión del talento humano, en vista de que la población centennial es una parte muy importante de su fuerza laboral, tal como es el caso de su colaboración en los servicios de Contact Center, que prestan en la atención a los clientes que utilizan los distintos servicios bancarios.

Los servicios de Contac Center, forman parte de la denominada industria Business Process Outsourcing (BPO), una valiosa opción en las empresas, para la tercerización de procesos de negocio, que hacen un uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que integran telecomunicaciones, computadores y software o programas informáticos, que permiten la realización de diversas tareas, tales como el almacenamiento de información, así como el uso de sistemas de producción y transmisión audiovisual. Por su parte, un Contact Center, es un centro de atención telefónica o por medio de redes sociales, que facilita la comunicación con los clientes, para prestar un servicio ágil y dinámico, que brinde soluciones integrales y eficientes para satisfacer las distintas necesidades de los clientes usuarios.

En ese mismo sentido, la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y las implicaciones de la satisfacción laboral, en el bienestar psicológico son temas fundamentales que se deben tomar en cuenta estratégicamente, para aumentar la motivación laboral de los colaboradores centennials, y por supuesto el aumento de la eficiencia en el desempeño y en la productividad de

los servicios que presta la banca a todos sus usuarios particulares, privados, estatales e internacionales.

Para la Universidad de San Carlos de Guatemala, la investigación científica constituye una base fundamental para la producción y difusión de conocimiento científico, así como, para cumplir con el mandato constitucional de promover por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperar al estudio y solución de los problemas nacionales. En este sentido la investigación científica llevada a cabo en procesos de investigación y elaboración de tesis de licenciatura, sirve para cumplir con los propósitos de investigación, de esta alma mater.

La investigación realizada por las autoras, resulta valiosa, para todas las instituciones bancarias de Guatemala, otras instituciones de servicios financieros, servicios de Contact Center en general, universidades y para cualquier otra persona o institución que esté interesada en profundizar en el estudio de los diferentes segmentos de la población humana, sus diferencias generacionales, tales como Baby Boomers, los “X”, los Millennials (Generación Y) y en especial los Centennials (Generación Z).

Por este medio, se expresa un agradecimiento muy especial a la institución bancaria que permitió que este estudio se llevara a cabo exitosamente, así como a todos los directivos, mandos medios y colaboradores, que tuvieron el ánimo y la buena disposición para la conclusión satisfactoria del estudio.

Lic. MSc. Juan de Dios Alvarado (2023)

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01. Planteamiento del problema

Las nuevas generaciones poblacionales han cambiado la estructura poblacional, según un informe de Bloomberg, los centennials alcanzaron unos 7 mil 700 millones de habitantes en el año 2020, lo cual representa el 32% de la población mundial, superando por poco margen a los millennials con el 31.5%. (E&N, 2018).

A nivel latinoamericano, se tiene la percepción de que la generación centennial, personas que han nacido desde la mitad de la década de 1990 hasta mediados de la década 2000, tienen características especiales con respecto a otras generaciones precedentes, tales como los baby boomers nacidos entre 1946 y 1964. En el mercado laboral, los centennials en edad para trabajar, cuentan con expectativas mejorar su status quo, aspiran a salarios competitivos que puedan mejorar su calidad de vida, lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida personal; así como a la obtención de ascensos importantes tanto en empresas nacionales como internacionales. La autonomía en el trabajo y flexibilidad de horario, también son otros aspectos relevantes para ellos. (Izquierdo, 2018).

Un tema importante para las organizaciones en la actualidad se refiere a la satisfacción laboral. El investigador Yáñez (2018) menciona que Herzberg (1957) describe que la satisfacción laboral es la motivación que sienten los trabajadores cuando los factores de higiene están equilibrados, como por ejemplo: el entorno físico del trabajo, las políticas de la empresa y las relaciones con compañeros y supervisores. El autor, Téllez (2018) haciendo referencia a Carol Ryff (1989-1998) menciona que el bienestar psicológico es el desarrollo de las capacidades y el

crecimiento personal, por medio del cual, las personas muestran indicadores de funcionamiento positivo.

Durante el proceso de investigación de campo, se logró tener acercamiento con la población Centennial del Contact Center de una institución del sistema bancario, en donde labora una de las investigadoras. Durante el estudio, se percató de que algunos colaboradores presentan características particulares con respecto al trabajo, tales como compromiso hacia las obligaciones de su puesto y hacia la empresa, así como una actitud positiva ante las situaciones adversas y/o estresantes que se presentan en el entorno laboral; en tanto que otros colaboradores, suelen manifestarse agotados, se distraen en el entorno laboral, son impuntuales e incumplen las obligaciones laborales, mostrando una actitud general de desinterés hacia el trabajo.

Estas observaciones llevaron a plantear, que es posible que las actitudes de los colaboradores, tienen relación directa con el nivel de satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Derivado de lo anterior, se formulario preguntas de investigación en relación con la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores centennials: ¿Cuál es la situación de la satisfacción laboral en los centennials del Contact Center? ¿Cuál es su escala de bienestar psicológico? ¿Cuáles son las implicaciones de la satisfacción laboral en el bienestar psicológico?

1.02. Objetivos

✓ Objetivo general

Determinar la correlación que existe entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en los trabajadores centennials del Contact Center de una institución bancaria de Guatemala, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson.

✓ **Objetivos específicos**

- Evaluar la satisfacción laboral de los centennials que trabajan en el Contact Center.
- Definir el bienestar psicológico de los centennials que trabajan en el Contact Center.
- Identificar las implicaciones de la satisfacción laboral en el bienestar psicológico.

1.03. Marco teórico

1.03.01 Antecedentes

El autor Molleda (2019) en su trabajo de tesis “Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center, ATE. 2018” entre sus variables describe el clima organizacional como la comprensión de la misión, metas, estrategia organizacional, políticas generales y dirección y objetivo de la organización, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, lo que en muchas ocasiones afecta la satisfacción laboral de los trabajadores y a su vez influye en el bienestar psicológico. En este estudio el investigador utilizó el diseño no experimental, el cual describe que según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que en todos los casos no se manipulan las variables, solo se observan.

El autor utilizó la variable independiente: Estrés Laboral, la cual describe que puede ser consecuencia de la insatisfacción laboral y que esta es un trastorno que perjudica las finanzas, la producción, la salud física y psicológica de las personas que la padecen, en este caso los trabajadores de las empresas en vías de desarrollo o en desarrollo.

La hipótesis que presenta en su investigación Molleda (2019) fue la siguiente: “existe una relación inversamente proporcional entre el estrés y la satisfacción laboral, hay evidencia de que

cuando aumenta el estrés, la satisfacción de los miembros que laboran en la organización disminuye.

En su tesis, Mariño (2021) sobre “La inseguridad laboral percibida como factor determinante del estrés laboral percibido ante el impacto de la pandemia COVID-19 en trabajadores peruanos dependientes, 2020”, propone las variables: Inseguridad laboral percibida y Estrés laboral percibida, las cuales se relacionan a esta investigación, considerando que, el miedo a perder el trabajo, a su futuro laboral, el análisis de la situación y la seguridad del trabajador afectan en la satisfacción laboral, así como el sobrecargo de trabajo, control de emociones, capacidad del manejo de las responsabilidades, emociones, control, pendientes por resolver y acumulación de problemas.

Describe en su hipótesis Mariño (2021) que, existe una relación significativa entre la inseguridad laboral percibida y estrés percibido ante el impacto de la Pandemia COVID-19 en trabajadores peruanos dependientes, 2020. Además, presenta dos hipótesis específicas. En la primera el investigador describe que es alto, el grado de inseguridad laboral percibida ante el impacto de la Pandemia COVID-19 en trabajadores peruanos dependientes. La segunda hipótesis también expone que es alto el nivel de estrés percibido, ante el impacto de la Pandemia COVID-19 en trabajadores peruanos dependientes.

En su investigación, Mariño (2021) realizó un diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo de tipo correlacional, prescindiendo de una muestra no probabilística de acuerdo al número de participantes.

El investigador, Orozco (2017) en su tesis “Satisfacción con la vida y su relación con la Satisfacción Laboral” describe la existencia de diferencias significativas en la satisfacción de hombres y mujeres, que podría ser consecuencia de que las mujeres, además de enfocarse en su trabajo deben preocuparse por la adecuada atención de su hogar y su familia, otras investigaciones han demostrado que en otros lugares la satisfacción de las mujeres ha sido mayor. El mismo autor describe en estudios revisados en su investigación, que las personas mayores de 41 años han mostrado mayor satisfacción laboral, que las personas de entre 30 y 40 años.

Menciona Orozco (2017) que en la medida que las personas puedan afrontar o actuar ante las dificultades disminuyen o aumentan las sensaciones de estrés, por lo que, la autorregulación y el autocontrol, favorecen a que tanto los empleados como la organización, obtengan mejores logros y reconocimientos, lo que en conjunto favorece a la salud psicológica y la satisfacción laboral.

En su trabajo de tesis Orozco (2017) menciona que existen diversos factores que intervienen en el desarrollo laboral de una persona, entre los primeros se encuentra la felicidad que tengan los trabajadores. Un estudio realizado en 2012 por una empresa de consultoría mexicana demostró que los empleados felices son más dinámicos y enérgicos, lo que es sinónimo para la empresa de un capital humano rentable, puesto que sería muy difícil que renuncie y en caso de renuncia podría representar una pérdida de hasta un 4% de ingresos a la organización, sin embargo, puede llegar a impactar hasta un 40% en las ganancias globales.

1.03.02 Centennials

De acuerdo con Arango (2019), la segmentación de la población a partir de las diferencias generacionales ha sido una ruta que guía hacia el entendimiento sobre los consumidores. En ese sentido, en la última década ha proliferado el estudio sobre las generaciones poblacionales y como resultado, han aparecido informes y estudios sobre los Baby Boomers, los “X”, los Millennials (Generación Y) y los Centennials (Generación Z).

La generación de los centennials, o generación “Z”, corresponde a los jóvenes nacidos entre la mitad de la década de 1990 hasta la mitad de la década 2000. Los centennials están presentes en la sociedad, son hijos, jóvenes, estudiantes, promesas deportivas, futuros líderes, dirigentes, profesores, científicos.

A lo largo de la historia humana moderna la población ha presentado características particulares que las distinguen del resto según su ubicación en el tiempo y espacio. Estas características, suelen ser influidas principalmente por los cambios que suscitan en el entorno socioeconómico, tecnológico y cultural propias de la época en que vivieron. Los centennials, no son la excepción y tienden a presentar una serie de características particulares que los definen como miembros de su generación.

1.03.02.01 Características de los centennials

De acuerdo con InfoJobs (2019), en pocos años la mayor parte del mercado laboral estará formada por dos generaciones: los millennials, también conocidos como generación “Y”, y los

centennials o generación “Z”. Los primeros, la generación “Y”, han sido *trending topic*¹ en los últimos años por su manera revolucionaria de ver la vida, el trabajo y el futuro. Ahora el mundo se enfrenta a los centennials, una generación con tendencia a diferenciarse del status quo, más que cualquier otra generación. Sus características principales, son:

1. **Son nativos digitales.** Han nacido con Internet y son intuitivos con las nuevas tecnologías.
2. **Son prácticos.** Les interesa mucho más la seguridad de un salario que a los millennials.
3. **Son competitivos por naturaleza.** Prefieren ser juzgados por sus propios méritos que en conjunto.
4. **Sin lugar y sin horarios.** El trabajo no se ciñe a la oficina, cualquier lugar puede ser ideal para conectarse y trabajar.
5. **Tienen ganas de crear.** Llevan el emprendimiento en la sangre y son altamente proactivos.
6. **El multitasking es como respirar.** Computadora, celular, Tablet, libro, app, lo tienen todo a la vez.
7. **Siempre quieren más.** Se reinventan aprovechando todo como una oportunidad para aprender.
8. **La educación tradicional, en segundo plano.** Prefieren opciones más prácticas y rápidas y trasladadas a la vida real.

¹ Son las palabras clave más utilizadas en un plazo de tiempo concreto en Twitter. Se trata de *keywords* de moda (también llamados hashtags en Twitter), aquello que es tendencia y de lo que más se habla en ese momento en esta red social.

9. **Ellos van primero.** Huyen de esquemas laborales rígidos que no les den prioridad a sus necesidades personales.
10. **Work Hard, play hard.** No les asusta el trabajo duro, pero esperan ser adecuadamente recompensados.

Es evidente el impacto que han generado los cambios, especialmente a nivel tecnológico, en las tendencias de pensamiento y comportamiento de los centennials. Los rápidos avances en ciencia, tecnología, e incluso ideologías, consecuentes del creciente fenómeno de la globalización, han convertido a esta población en usuarios activos de los recursos tecnológicos y también se les ha facilitado el desarrollo del pensamiento creativo y pragmático, que les permite aprovechar las circunstancias del momento para convertirlas en oportunidades de crecimiento y mejora, con mayor facilidad que generaciones anteriores.

Por su parte, Arango (2019), destaca otro conjunto de características:

- **El poder de la individualidad.** La singularidad es prioridad; las diferencias no les asustan; crean su propio camino: nuevos sistemas para educarse y creación de marcas propias.
- **La madurez se presenta más tarde.** Necesitan más tiempo para hacerse cargo de las responsabilidades adultas; la adolescencia se alarga hasta el principio de los 20 años.
- **Una generación global.** Del mundo y para el mundo, no tienen límite.
- **Están conectados.** Nativos digitales; las redes sociales les permiten crecer, tener nuevos procesos de aprendizaje, compartir su vida, construirse y definirse como individuos; son susceptibles a sufrir de depresión y ansiedad.

- **No a las etiquetas.** No les gusta que los encasillen; les gusta que los retraten como individuos independientes.
- **Es una generación heterogénea.** Destaca la singularidad, heterogeneidad y su conexión con el mundo, como características que se observan comúnmente en este tipo de población, asociadas al fenómeno de la globalización y, por supuesto, a los avances en tecnología, especialmente de la información y comunicación, que les permite mantenerse conectados. Estas características se explican mejor, a través del hecho de que estar conectados con el resto del mundo les permite apreciar con mayor amplitud, la diversidad cultural en diversas regiones del mundo. También les permite conocer y apreciar sus propias características individuales que los distinguen del resto y que los hace especiales. Esto aumenta su aceptación interna y sus rasgos distintivos, así como su aceptación y tolerancia hacia las diferencias con respecto a las demás personas.

Existen una serie de acontecimientos concretos a nivel económico, social y tecnológico que han servido para influenciar el cambio generacional de los centennials, los cuales, a través de su estudio, pueden mejorar la comprensión de esta generación.

1.03.02.02 Acontecimientos que han marcado a los centennials

Según Arango (2019), se han definido acontecimientos que han marcado a la generación de los centennials.

- El primer evento decisivo, fue el boom de la tecnología móvil en el año de 1998, hecho que marcó el contexto en el que los centennials nacieron, y que los caracterizó como una generación nativa tecnológicamente.

- El segundo evento importante, que influyó en su construcción como individuos fue el inicio de la crisis económica mundial en el 2008, lo que creó una percepción de escasez generalizada en su crecimiento.
- El lanzamiento de Snapchat en el 2011, una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes con soporte multimedia de imagen y video marcó un precedente en las redes sociales e invitó a que las personas compartieran su vida de manera más efímera, lo que creó así una ruptura en la funcionalidad y uso de las RR. SS (redes sociales).

La comprensión de estos tres hechos históricos principales constituye un paso necesario para consolidar el conocimiento y el estudio de la generación centennials, así como el conjunto de rasgos que los distinguen de otras generaciones. La contextualización social e histórica de los datos es importante en la medida que permite profundizar en el conocimiento de los fenómenos.

La generación de los centennials es una creciente fuerza de trabajo, que comienza a integrarse cada vez más al mercado laboral, trayendo consigo cambios, nuevas demandas y expectativas con respecto al trabajo.

1.03.02.03 La relación de los centennials con el trabajo

Los centennials han tomado el relevo de los millennials. En pocos años la mayor parte del mercado laboral estará formada por dos generaciones: los millennials, también conocidos como generación “Y”, y los centennials o generación “Z”. Los centennials, han transformado la manera de trabajar y su relación con el empleador. Manifiestan nuevas motivaciones hacia el trabajo, rompiendo los esquemas de trabajo y la jerarquía de las empresas. (Ecoaula, 2018).

Llevar en su sangre el “gen” emprendedor e innovador, promoviendo cambios en las estructuras laborales tradicionales de las empresas. Prefieren trabajar con autonomía y gestionar proyectos en períodos más bien cortos en lugar de hacerlo a largo plazo, puesto que buscan resultados inmediatos. Tienen mayor autonomía, hablan más de un idioma, han nacido con un móvil bajo el brazo, son innovadores. La oficina ya no es su lugar de trabajo. Aprovechan cualquier lugar y momento para conectarse y ponerse a trabajar. Valoran la seguridad, la flexibilidad en sus horarios y el reconocimiento y valoración de su trabajo.

A partir de esto, se establece que la fuerza laboral de la generación centennials, la cual se encuentra cada vez más en aumento dentro del mercado laboral, trae consigo cambios en los sistemas tradicionales de trabajo a los cuales las generaciones anteriores estuvieron sujetas. Actualmente hay nuevas demandas y necesidades a las que el mercado laboral actual se adaptando, siendo la creciente tendencia al trabajo remoto o trabajo desde casa un claro ejemplo de esto. Las empresas y organizaciones necesitan conocer a sus colaboradores y sus expectativas para la formulación de propuestas de nuevas ofertas que puedan satisfacer las nuevas expectativas y demandas en el trabajo.

Las instituciones que prestan servicios de Contact Center suelen ser una opción laboral ventajosa para los centennials, por lo que la mayoría de sus colaboradores tienden a pertenecer a esta generación. Esto se debe principalmente a que dentro de los requisitos para laborar en estas instituciones no se necesita de experiencia laboral previa y los horarios les permiten tener la flexibilidad para continuar sus estudios.

1.03.03 Contact center

Los contact centers, internos o externos, son canales básicos a través de los cuales las compañías prestan servicios a los clientes, para aprender y mejorar su experiencia. En plena era de las emociones, donde las empresas invierten recursos económicos y humanos para ofrecer una experiencia única, diferencial y personalizada a los usuarios con el fin de generar un sentimiento positivo hacia la marca, los contact centers tienen un papel primordial. (DEC, 2017).

Por lo tanto, las instituciones de contact center tienen como actividad primordial brindar un servicio y atención al cliente que cumpla con los estándares y expectativas de calidad, tanto por parte de los clientes como de la institución misma, en tanto que cada institución cuenta con sus propios protocolos de calidad en el servicio que ofrecen, lo que los ayuda a distinguir su marca y destacarse en el mercado. Más adelante, se menciona con mayor detalle la importancia de este tipo de instituciones.

La importancia del contact center en la empresa, es evidente, al servir de ayuda para mejorar el servicio al cliente, resolver duda y problemas, desde la comodidad de su casa. Un contact center, muestra cinco palancas básicas para el desarrollo del servicio al cliente, en las organizaciones. El contact center, más que una herramienta de venta o atención al cliente repercute en cada una de las siguientes cinco “íes”: (DEC, 2017).

1. Identidad única. Transmite la identidad corporativa de la empresa, sus valores.
2. Impulso organizativo. Apoya en la movilización de los objetivos de experiencia, que debe recibir y definir con los niveles más altos de la organización.

3. Implicación de las personas. Contando con la voz del agente, se generan nuevas ideas para el diseño de la experiencia.
4. Interacciones. Gestiona algunos de los principales momentos de la verdad con el cliente.
5. Interpretación y acción. Recibe información valiosa de los clientes, la interpreta y moviliza su mejora.

Los cinco aspectos anteriores, ilustran la complejidad que se maneja en los servicios que los contact center brindan a los clientes de la institución. Según los cuales, se hace especial énfasis en las relaciones y el intercambio entre las personas, no solamente entre los colaboradores y los clientes externos, sino que también se destaca el compromiso e involucramiento organizacional por parte de los colaboradores. Son motivados para la generación y aporte de nuevas ideas que promuevan el mejoramiento de los servicios, y, por ende, promuevan el crecimiento y competitividad organizacional.

Los cambios en tecnología y los cambios en las expectativas, respecto al trabajo que expresan las nuevas generaciones que conforman la nueva fuerza de trabajo han llevado a los contact center, entre otras empresas e instituciones, a poner en práctica algunas reformas e innovaciones que los coloquen en una posición ventajosa frente al entorno cambiante y estar mejor preparados para los nuevos cambios que surjan en el futuro, según el ámbito de psicología, los tratamientos que utilizan las nuevas tecnologías como elemento terapéutico, son tan eficaces como los tratamientos cognitivo conductuales tradicionales, y es por esto que la tecnología es importante de su empleo en los contact center.

1.03.03.01 El futuro de los contact centers

El futuro de los contact centers se sostiene en dos pilares: personas y tecnología. En primer lugar, las personas ahora están siempre conectadas, son más exigentes, comparten alegrías y quejas en las redes sociales, tienden a la autogestión y piden una atención personalizada que resuelva sus problemas. (DEC, 2017).

La forma de comunicarse de los clientes ha cambiado. Este motivo hace que los contact centers, afronten el reto de responder, atender y solucionar los problemas a través de cualquier canal. Ante este nuevo ecosistema cultural, las compañías se han visto obligadas a adaptar sus herramientas de medición de rendimiento. Según el paradigma cognitivo conductual, el tema de comunicación es de vital importancia considerar, debido a que, si se presenta una buena relación de comunicación, las empresas de contact center, podrán conocer la motivación del actuar de sus colaboradores. Si antes se analizaban conceptos como la atención, el servicio o la satisfacción, ahora las soluciones están enfocadas al esfuerzo del cliente en la relación con la marca y la recomendación.

De conformidad con esto, es posible apreciar la manera en que las demandas de la nueva generación se están dando, no solo en los colaboradores que demandan nuevas formas de trabajo, sino que también en los clientes externos, quienes exigen altos niveles de calidad y nuevas formas de atención personalizada a las empresas. El mercado laboral y el sector empresarial han tenido que reformarse para afrontar los cambios con el menor riesgo y daño posible.

Las instituciones bancarias, en su intento por adaptarse a los cambios en las nuevas formas de comunicación con los clientes externos, se han decidido por integrar a su campo de acción las

actividades relacionadas con los contact center que les permitan brindar una atención personalizada y de alta calidad.

De acuerdo con lo expresado por Miguel (2013), hace algunos años, hubiese sido impensable, que el teléfono móvil bastaría para consultar cuentas bancarias, ordenar el pago del alquiler o ver los últimos movimientos. Tampoco se imaginaba que el banco tendría un perfil en las redes sociales y un chat en vivo para resolver cualquier duda o problema casi de inmediato. La seguridad de tener a alguien siempre al otro lado de la pantalla ha mejorado notablemente la calidad del servicio al usuario.

En respuesta a las necesidades de los usuarios, las entidades financieras han desarrollado aplicaciones que permiten al cliente realizar cualquier tipo de trámite sin necesidad de acudir a una agencia bancaria, respondiendo así a la movilidad e innovación que imperan en la sociedad actual. Ya no es necesario que un banco se comprometa a tener siempre una sucursal cerca, ahora esa oficina puede ser el salón de una casa.

La pieza tecnológica básica en todo este proceso, integra diferentes canales: Internet, redes sociales y móviles. Para ello, comienzan a ser comunes las arquitecturas de contact center basadas en Internet, que están facilitando la mencionada integración de canales de distribución. El teléfono continúa siendo para el contact center, el canal principal de relación con el cliente; sin embargo, progresivamente, los nuevos canales ganan terreno, y en el caso del sector bancario, la banca online ha crecido a un ritmo vertiginoso en los últimos años. (Miguel, 2013).

El contact center ha sido y es, por excelencia, el lugar donde se concentran las relaciones con el cliente, y, por tanto, también es el escenario para atender los nuevos canales de

comunicación. Para hacerlo de manera eficiente, hay que entender las particularidades de los nuevos canales y cómo transforman la comunicación con el cliente haciéndola más cercana, transparente, atractiva, diferencial y en ocasiones, más arriesgada. Concretamente el cliente de banca prioriza la inmediatez y confidencialidad.

Aquí se evidencian algunos de los cambios y transformaciones, a los que las instituciones del sistema bancario han tenido que recurrir en su intento por responder a las nuevas demandas de los clientes de la nueva generación, dentro de los cuales destacan, como era de esperarse, la utilización de las nuevas formas de tecnología en la comunicación, algo que es nativo y característico de la generación centennial.

1.03.03.02 Jornadas de trabajo

De acuerdo con el Código de trabajo (Decreto 14-41) establecido por el Congreso de la República de Guatemala, las jornadas de trabajo ordinarias se distinguen de la siguiente manera:

- Jornada ordinaria diurna: Esta no puede exceder las ocho horas diarias, ni las cuarenta y ocho horas a la semana. Se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

- Jornada ordinaria nocturna: La cual no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder las treinta y seis horas semanales. Esta se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

- Jornada ordinaria mixta: Esta no puede ser mayor de siete horas diarias de trabajo, y no puede exceder las 42 horas semanales. Para considerarse como una jornada mixta, se debe ejecutar durante un tiempo que abarca parte del periodo diurno y parte del periodo nocturno.

A estas tres jornadas anteriores, se añade la jornada para los contratos a tiempo parcial, de acuerdo con el convenio 175 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el trabajo a tiempo parcial, adoptado por el Congreso de la República de Guatemala a través del Decreto No. 2-2017, y Acuerdo Gubernativo 29-2019. El cual expresa en su artículo dos, que la jornada de trabajo en el contrato a tiempo parcial debe ser de menor duración que una jornada completa ordinaria establecida en el Código de Trabajo, ya sea esta de tipo diurna, nocturna o mixta.

1.03.04 Paradigma humanista

Según Téllez (2018) el paradigma humanista nace y se desarrolla a mitad del siglo XX y se ha venido afirmando, es importante recalcar que el paradigma humanista es una visión que ha existido siempre en grupos y culturas desde hace muchos años atrás, sobre todo, en el mundo occidental se orientó al desarrollo y control del mundo, la construcción de máquinas, ciudades, aviones, autopistas, en el supuesto de dar bienestar, pero es evidente que también es proveniente de la visión materialista, lo que demarca la necesidad de un cambio radical de dirección.

Menciona Téllez (2018) citando a Gallegos, que el paradigma humanista se basa en principios de: unidad, en donde los hechos no pueden ser separados de los valores, los seres humanos no están separados del universo que habitan y que el verdadero conocimiento es un acto integrador de sentimientos, cogniciones, intuición y discernimiento se presentan unificados. Totalidad, como la suma de todas las partes. Desarrollo cualitativo, en el que los procesos no son lineales, pero si, íntegros y transformativos. Transdisciplinariedad que integra los diferentes campos de conocimiento humano: ciencia, arte, tradiciones y espiritualidad, la que se entiende como la orden total del universo y la identidad del ser humano.

El modelo de bienestar psicológico como lo nombra Téllez (2018) describiendo a Carol Ryff (1989-1998) define que fue precursor de los actuales modelos de psicología positiva, la autora describe que el bienestar psicológico a partir de elementos no hedónicos: el funcionamiento humano óptimo, este produce una mayor cantidad de emociones positivas o de placer y no al revés.

Describe Téllez (2018) que Carol Ryff (1989-1998) define en el modelo multidimensional de bienestar psicológico, seis aspectos que las personas deben alcanzar, los cuales determinarán el bienestar psicológico, entre los que están: la aceptación de las situaciones y de las cosas, lo que contribuye al alcance de la resiliencia, relaciones positivas que generan un estado de salud mental positivo, autonomía la cual provee mayor seguridad a las personas, dominio del entorno de los objetivos y economía, relaciones, estudios, etc., propósito en la vida y crecimiento personal.

Por lo anterior es importante mencionar que existen las ONG que promueven los principios humanistas en las empresas, entre las que está: el Movimiento Humanista Internacional: la Organización MEPT (Mejores Empresas Para Trabajar), esta es dedicada a evaluar y premiar a las empresas que se rigen y cumplen los principios humanistas con sus trabajadores: la organización ESR (Empresa Socialmente Responsable) y Great place to Work (Lugar Agradable para Trabajar).

1.03.04.01 Bienestar Psicológico

El autor López (2018) cita a Garassini y Camilli (2012) quienes hacen referencia que el bienestar psicológico es el producto de cómo se valora satisfactoriamente las diferentes

dimensiones de la vida, el bienestar está estrechamente relacionado a la valoración de las situaciones o circunstancias cotidianas, las cuales influyen en la forma en como estas se experimentan, para que sea óptima o insatisfactoria, esto da muestra de que el bienestar psicológico adquiere relevancia en diversos niveles, según cada etapa del desarrollo del ser humano.

Explica López (2018) que Aguilar et al. (2009) menciona que el bienestar psicológico es como resultado de la satisfacción de las necesidades psicológicas, las cuales mantienen una constante y directa conexión con la autonomía del ser humano y las metas intrínsecas y extrínsecas que este se plantea, los intereses y valores que este tiene o que le da a los momentos, sentimientos, sensaciones, percepciones, cosas y logros alcanzados. Para alcanzar el bienestar psicológico las personas necesitan algunos elementos alternos como la creatividad, inteligencia, perseverancia, valentía, flexibilidad, capacidad de relacionarse con otras, dar y recibir amor y mantener una actitud positiva.

Señala la importancia de mantener una salud mental integral, haciendo mención de seis dimensiones que desarrolla el modelo de salud mental positiva de Jahoda (1958), sobre las actitudes hacia sí mismo, en cuanto a la interpretación de lo que sucede de forma externa y que requiere poner en práctica procesos psíquicos como:

- autoestima e identidad
- crecimiento, desarrollo y auto ajuste
- motivación hacia la vida
- integración, visión integra de la vida y oposición al estrés

- autonomía, autorregulación y empatía.
- Control del ambiente, amor, relaciones interpersonales, capacidad de ajuste, control y solución a problemas.

Por lo que, el bienestar psicológico de Ryff, según lo cita López (2018) menciona que Aguilar et al. (2009) refiere que el bienestar psicológico, no se define por elementos hedónicos, o sea, que buscan principalmente el placer, y tampoco se define por la cantidad de emociones positivas sobre el placer experimentado. Ryff describe que el modelo de bienestar psicológico desarrolla seis dimensiones que abarcan de forma global, entre los que están: el control ambiental, crecimiento personal, propósito en la vida, autonomía, auto aceptación y relaciones positivas, cabe mencionar que, Ryff desarrollo un cuestionario con otros colegas (Ryff, 1989: Ryff y Keyes, 1995), el cual se presenta en esta investigación, se debe de tomar en cuenta que hay variaciones debido a la edad, fase de vida y contexto.

Ryff, según López (2018) describe que los procesos psicológicos surgen durante las vivencias del individuo, los procesos surgen durante la evaluación del individuo en cuanto a las vivencias, en estos procesos se describen las atribuciones, comparaciones a nivel social y valoración de lo que significan las personas en la vida. Lo cual impacta en la respuesta de satisfacción y percepción del bienestar de cada individuo de forma diferente. Cada suceso o evento se percibe, interpreta y juzga de acuerdo a los propios valores, cultura y situaciones malas, buenas, importantes o insignificantes.

López (2018) menciona que Aguilar et al (2009) describe que modelo categoriza tres dimensiones sobre la salud mental positiva:

- ✓ Bienestar psicológico que incluye las seis dimensiones desarrolladas por el modelo de Carl Ryff.
- ✓ Bienestar emocional afecto positivo alto y afecto positivo negativo y alta satisfacción vital.
- ✓ Bienestar social y relaciones interpersonales. Cada área de la vida de cada persona no solamente influye en la interpretación de la satisfacción individual, por lo que el modelo toma en cuenta principalmente el bienestar social, lo que clasifica esta área como una serie de aspectos de relevancia como lo son la coherencia, integración, contribución, actualización y la aceptación a nivel social.

1.03.04.02 Teoría de la Motivación

Expresa Yáñez (2018) que el trabajador debe de ser tratado como una parte fundamental de la organización, en la actualidad se vive en una sociedad globalizada, lo que infiere en las dinámicas de las organizaciones y el mercado que constantemente está cambiando, por lo que, se hace importante y necesario que los empleados desarrollen comportamientos más flexibles, creativos, para que estos sean capaces de analizar necesidades y no perder de vista a su público objetivo (el cliente).

El autor Yáñez (2018) menciona que Herzberg (1957) destaca cinco factores determinantes importantes para lograr la satisfacción laboral: realización, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción, de los que, los últimos 3 son de suma importancia para que el cambio sea de mayor duración.

Según Yáñez (2018) todos los individuos tienen una serie de necesidades, que según Herzberg (1957) son básicas en concreto como la higiene, lo que se refiere a la insatisfacción, estos son extrínsecos o de contexto, los cuales incluyen las condiciones del entorno del individuo, lo que causa insatisfacción, entre algunos factores están el salario, la política, la supervisión y las relaciones con los compañeros. Motivación se refiere a la satisfacción, son factores completamente independientes intrínsecos o satisfactores de contenido, lo que quiere decir es que un factor motivador solo causa satisfacción laboral, nunca causaría insatisfacción, lo que la convierte en unidireccional, entre ellos está el reconocimiento, grado de responsabilidad, independencia laboral y promoción.

1.03.05 Satisfacción laboral y compromiso organizacional

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos conceptos que han sido enfatizados por las organizaciones, especialmente en el área de gestión del talento humano, debido a su impacto en el nivel de productividad, las relaciones interpersonales en el trabajo, la percepción de bienestar laboral y en la actitud afectiva positiva de los colaboradores hacia su trabajo y la organización. (Ferro & Gómez, 2015).

Se puede notar que, cuando una organización logra que sus colaboradores se sientan satisfechos en su lugar de trabajo, por consecuencia obtienen el compromiso y la lealtad de sus colaboradores, y con ello, logran que las personas se esfuercen en sus labores y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales y permanezcan en la organización.

Los psicólogos, han estudiado muchas actitudes laborales, pero las más estudiadas son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Tienen una alta correlación y dan como resultado conductas similares de los empleados. Los empleados satisfechos tienden a estar

comprometidos con una organización y es mayor la probabilidad de que asistan a trabajar, permanezcan en la organización, hagan bien su trabajo y demuestren conductas útiles para la organización, que los empleados que no están satisfechos o comprometidos. (Aamodt, 2010).

La evaluación del desempeño es un instrumento que tiene como principales objetivos el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, la mejora de la productividad de la organización y el uso eficaz de los recursos humanos. Así mismo, debe existir la cooperación entre el jefe y sus colaboradores en cuanto a las expectativas de cada uno y la forma en la que la satisfacen. (Alles, 2011).

Por eso, los empleados que no experimentan satisfacción en su trabajo no tienen buenas actitudes en sus labores, no ayudan al cumplimiento de los objetivos empresariales y es más probable que abandonen la organización, ocasionando el aumento de la rotación laboral, con grandes gastos para la organización, motivo por el cual, las empresas se enfocan en conocer y mejorar la satisfacción laboral.

1.03.05.01 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es considerada por Robbins (2004), como la actitud del individuo hacia su puesto, estas actitudes están determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

Los autores Robbins y Coulter (2005), también indican que la satisfacción laboral depende de muchos factores tales como: congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que

procura el trabajo y muchos otros. Por lo que podemos decir que la satisfacción no lo depende de lo salarial si no del significado que el empleado le puede dar a sus tareas laborales, por lo tanto, el trabajo puede llegar a ser la causa de felicidad y el bienestar del empleado, o no. Dentro de la teoría se menciona que, si esta perspectiva no está satisfecha puede repercutir en la productividad del empleado, ausentismo y la rotación laboral, pero si un empleado está satisfecho ellos serían quienes hablaran positivamente de una compañía, ayudaran a otros y sobrepasaran las expectativas normales de su trabajo.

Según la perspectiva de Alles (2020), la satisfacción laboral es considerada una actitud que los individuos tienen hacia sus actividades laborales. Es el resultado de la percepción que tiene de ellas, basada en factores propios del ambiente de trabajo, tales como estilo, políticas y procedimientos del supervisor, afiliación del grupo, condiciones laborales y prestaciones. Existen cinco dimensiones:

- El puesto: la cantidad que se recibe y la percepción de que sea equitativa.
- El puesto: la medida en que aparezcan interesantes las tareas del puesto y se proporcionen oportunidades para el aprendizaje y la aceptación de responsabilidades.
- Oportunidades de ascenso: la existencia de oportunidades para avanzar dentro de la organización.
- El supervisor: la capacidad del supervisor para mostrar interés y preocupación por los empleados.
- Los compañeros de trabajo: el grado en que sean amistosos, competentes y cooperativos.

La satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este”. Se refiere a una variedad de aspectos del trabajo que influyen en los niveles de satisfacción que un individuo obtiene de él. La satisfacción laboral es importante por dos razones fundamentales. (Arnold & Randall, 2012).

- Es un indicador del bienestar psicológico o de la salud mental del individuo. Es poco probable que alguien que no es feliz en su trabajo sea feliz en general.
- La satisfacción laboral lleva a la motivación y al buen desempeño en el trabajo.

Esta definición indica que las personas, que no están conformes en el trabajo, no pueden estar satisfechas en cualquier otro ámbito de su vida.

La razón principal para estudiar la satisfacción en el trabajo que en muchas empresas miden a través de encuestas, es proporcionar a los responsables de recursos humanos algunas ideas de cómo mejorar las actitudes de los empleados. Puesto que define la satisfacción como un estado emocional, por ende, sus actitudes y estados de ánimo van a influir tanto en su vida laboral como personal. (Alles, 2020).

El término satisfacción en el trabajo o satisfacción laboral, se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. (Robbins & Judge, 2009).

Se puede decir, que las personas que se encuentran satisfechas en su trabajo muestran todo tiempo una buena actitud, esto se puede comprobar observando lo siguiente: cuál es la actitud que toma cuando se le pide algo; la actitud que toma ante los desafíos, y el trato que tiene hacia a las demás personas.

La satisfacción en el trabajo es una actitud que los individuos tienen hacia sus actividades laborales. Es el resultado de la percepción que tiene de ellas, basada en factores propios del ambiente de trabajo, tales como estilo, políticas y procedimientos del supervisor, afiliación del grupo, condiciones laborales y prestaciones. (Alles, 2020).

De manera general, la satisfacción laboral suele definirse como una actitud que presentan los colaboradores hacia la organización. Su estudio permite obtener información pertinente para la toma de decisiones con respecto a las normas, políticas y procedimientos implementados y su impacto, dando la oportunidad a realizar las modificaciones que sean necesarias, con el fin de eliminar o reducir las fuentes de insatisfacción, así como contribuir, en cierta forma, a mejorar el rendimiento de los colaboradores. Las teorías formuladas sobre la satisfacción laboral se agrupan en tres enfoques teóricos complementarios: (Garzón, 2005).

- **Enfoque de las expectativas**

De acuerdo con este enfoque, la satisfacción laboral es experimentada por los colaboradores en función de las discrepancias percibidas entre las expectativas que se han formulado en cuanto a lo que la organización debería retribuirles y lo que realmente obtienen de la organización (Garzón, 2005).

- **Enfoque de equidad**

Según el enfoque de equidad, la satisfacción laboral es una concepción subjetiva que está determinada por la comparación que realiza el colaborador entre los aportes que él ha otorgado a la organización y los resultados obtenidos, así como la comparación de los aportes y resultados de otros colaboradores con los propios (Garzón, 2005).

- **Enfoque de los dos factores**

Según este enfoque, existen dos tipos de factores que contribuyen a la motivación de los colaboradores. El primer grupo de factores, denominado “de higiene o de manutención”, se refiere a todos aquellos factores que son extrínsecos al trabajo que realiza el colaborador, tales como las condiciones físicas del entorno laboral, la remuneración y las formas de supervisión. El segundo grupo de factores, denominado “motivadores”, se refiere a los factores intrínsecos al trabajo, como lo son el logro personal y el trabajo interesante (Garzón, 2005).

De conformidad con los enfoques anteriormente descritos, se establece que la satisfacción se obtiene tomando en cuenta las expectativas que tiene el colaborador acerca de los incentivos que debe recibir, según la contribución a su labor, los incentivos deben darse equitativamente, de dos maneras: la retribución o incentivo debe ser acorde al trabajo realizado y debe darse de la misma manera a todos los colaboradores. Y, por último, se deben tomar en cuenta los incentivos materiales o económicos como los motivacionales. Si desean garantizar la satisfacción laboral, las organizaciones pueden evaluar la efectividad de su sistema de recompensa, así además de lograr la satisfacción pueden conseguir que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización (Garzón, 2005).

1.03.05.02 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional puede ser definido como el grado o nivel en el cual un colaborador, se siente identificado con la organización a la cual presta sus servicios. Esto incluye la identificación que el colaborador puede tener con respecto a la misión, visión y metas de la organización. Dependiendo de qué tanto se sienta identificado el colaborador con la organización, se determinará será su grado de compromiso, y, por consiguiente, también se determinará su deseo de permanecer dentro de la organización. El compromiso organizacional se encuentra conformado por tres componentes distintos: (Robbins & Judge, 2009).

- **Compromiso afectivo**

El compromiso afectivo, está relacionado con el grado de identificación con los valores y creencias organizacionales, así como el nivel de carga emocional que el colaborador experimenta con respecto a la organización. Un ejemplo de este componente podría observarse en una empresa con una marcada proyección social, cuyos colaboradores probablemente tengan un compromiso afectivo hacia la misma debido a su involucramiento con proyectos de ayuda social (Robbins & Judge, 2009).

- **Compromiso de continuidad**

Este compromiso se refiere, al grado de valor económico que perciben los colaboradores sobre la organización, en función del tiempo, dinero y esfuerzo invertido. Se compara el valor económico obtenido por permanecer en la empresa con el de renunciar. Por ejemplo, un colaborador puede decidir mantener su relación con una organización debido al pago económico que recibe por prestar sus servicios (Robbins & Judge, 2009).

- **Compromiso normativo**

El compromiso normativo, está determinado por el razonamiento moral y ético del colaborador, quien experimenta un sentimiento de obligación y responsabilidad hacia la organización, y es por estas razones decide permanecer en la misma organización. Un ejemplo de esto puede observarse en un colaborador que recientemente ha sido tomado en cuenta para manejar un nuevo proyecto dentro de la organización (Robbins & Judge, 2009).

Por consiguiente, el compromiso organizacional es el que se logra cuando los empleados crean un sentido de identidad con la organización, es decir comparten los valores, misión, los hacen suyos y se sienten satisfechos con los incentivos percibidos. A esto se le suma la responsabilidad que asumen cuando se sienten involucrados en la organización al tener la oportunidad de desarrollarse profesionalmente. Mantener un nivel alto de satisfacción laboral y lograr el compromiso organizacional puede tener beneficios para la organización, pero también para el colaborador. Existen diversas causas que pueden generar satisfacción y compromiso en los colaboradores (Robbins & Judge, 2009).

1.03.05.03 Causas de satisfacción laboral y compromiso organizacional

Los determinantes de la satisfacción laboral y el compromiso que presentan los colaboradores pueden ser estudiado a partir de dos enfoques, el individual y el organizacional. Dentro del enfoque individual se incluyen, la satisfacción de las expectativas laborales que los colaboradores se hayan generado con respecto al trabajo, la profesión y los desafíos; y los años de carrera profesional, en tanto que se ha demostrado que a medida que va aumentando la edad de los colaboradores, también aumenta la satisfacción laboral. (Dailey, 2012).

Por su parte, el enfoque organizacional incluye las formas de supervisión empáticas y que involucran al colaborador en la toma de decisiones sobre el trabajo, la clarificación y comprensión del colaborador sobre las tareas y requisitos laborales de su puesto de trabajo, los incentivos de retribución percibidos como satisfactorios por el colaborador, y la existencia de retos laborales en el trabajo que estimulen la creatividad y aplicación de aptitudes personales del colaborador.

De modo que, la principal causa de satisfacción laboral y compromiso organizacional se basa en el ideal de que el empleado se crea de la organización, con base en lo que debería recibir o como debería ser tratado en su puesto de trabajo y de cómo es la demanda del trabajo. Si los factores cumplen con sus expectativas, el empleado se encuentra satisfecho, de lo contrario, se puede dar un efecto adverso.

1.03.05.04 Consecuencias de la insatisfacción y la falta de compromiso

Las más destacadas consecuencias de la insatisfacción laboral y falta de compromiso organizacional que se han identificado se refieren a la rotación de los colaboradores, el incremento de las ausencias injustificadas y la impuntualidad. (Dailey, 2012).

Resumiendo, una insatisfacción laboral se verá reflejada con la falta de compromiso que el empleado demostrará a la organización con base en sus actitudes, lo que provocará una renuncia o despido según las faltas que cometa. La insatisfacción y falta de compromiso desencadena los problemas antes mencionados, pero suele estar acompañado a otros factores.

- **Ausentismo**

El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo. Constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores, reduce drásticamente la calidad del producto y puede llegar hasta la paralización de la actividad productiva. Los niveles de ausentismo más allá del rango normal tienen un efecto negativo en la eficacia y eficiencia de cualquier organización (Robbins & Judge, 2009).

En general, se ha demostrado que los colaboradores insatisfechos tienen más probabilidades de ausentarse al lugar de trabajo que los colaboradores satisfechos. Existe una correlación negativa entre la satisfacción y el ausentismo, esto significa que cuando la satisfacción sube, el ausentismo baja, y viceversa. No obstante, también es importante considerar que existen otros factores externos e internos que pueden llevar a un colaborador satisfecho a ausentarse. (Robbins & Judge, 2009).

Por ende, el ausentismo es uno de los principales indicios de una insatisfacción laboral, ya que las personas no se encuentran motivadas a asistir a sus labores. Esto ocasiona una carga laboral para los demás colaboradores, lo cual puede generar más inconformidades en el ámbito laboral, y esto a su vez va desencadenando otras consecuencias.

- **Rotación laboral**

La rotación, es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación. La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la

rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo (Robbins & Judge, 2009).

La rotación laboral es otro factor que afecta severamente a las organizaciones, en vista de que las personas insatisfechas pueden tomar la decisión de abandonar su trabajo o provocar su despido. En cualquiera de los escenarios es perjudicial para la organización, representando un gasto económico no planificado.

Es más probable que los empleados con baja satisfacción laboral y bajo compromiso organizacional abandonen su empleo y busquen un cambio profesional que aquellos con alta satisfacción laboral y alto compromiso organizacional. (Aamodt, 2010).

La insatisfacción laboral de un colaborador puede manifestarse en altas tasas de rotación laboral, debido a la salida inminente de algunos colaboradores, existiendo una fuerte correlación positiva entre la insatisfacción y la rotación de personal. (Garzón, 2005).

La idea principal que tienen los dos últimos autores es, que las personas insatisfechas van a buscar moverse de lugar para obtener una mejor oportunidad laboral que logre cumplir con sus expectativas. Y que, cuando existe una insatisfacción laboral en los colaboradores se puede ver reflejado en su desempeño laboral.

- **Impuntualidad**

La insatisfacción en el trabajo predice muchos comportamientos indebidos, que incluyen la impuntualidad. Este tipo de comportamientos son indicadores de un síndrome que se denomina “comportamiento desviado en el lugar de trabajo” (o apatía de los empleados). La clave es que, si

a los trabajadores no les gusta su ambiente de trabajo, responderán de algún modo negativo, y no siempre es fácil predecir con exactitud cómo lo harán. La respuesta de uno tal vez sea renunciar, mientras que la de otro será perder el tiempo navegando en Internet, tomar insumos del trabajo para llevarlos a casa y usarlos para fines personales, entre otros. (Robbins & Judge, 2009).

Teniendo en cuenta que la impuntualidad es otro de los indicios de que existe una insatisfacción laboral, se puede observar una actitud negativa hacia su trabajo cargado de apatía hacia sus labores y compañeros de trabajo, adicionalmente, todos los factores pueden ir en incremento o generar otras acciones negativas hacia la organización. Para conocer mejor la forma de actuar de los colaboradores se hace énfasis en el paradigma cognitivo conductual.

De acuerdo con Romero (2005), la relación existente entre la motivación, el desempeño y la satisfacción, se puede apreciar de la siguiente forma, desde un paradigma cognitivo conductual:

Un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo. Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales: la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización. Solo la unión de esas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño.

1.04. Consideraciones éticas

Los resultados obtenidos en la investigación fueron de beneficio para los centennials como para el contact center, lo que permitió a través de su estudio determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los centennials en el contact center. Cabe mencionar que, en atención a las consideraciones éticas de la investigación, se considera importante manifestar que en el informe final se anexan los test que se presentaron a los centennials que responden a los requerimientos de esta investigación, como garantes de que no hubo manipulación de la información u opiniones que conduzcan al sesgo, además, que la participación en el estudio fue voluntaria.

La investigación se llevó a cabo según las siguientes consideraciones éticas, los principios fueron obtenidos de la guía para la elaboración de Proyecto de Investigación:

- Principio de beneficencia: acuerdo con Arellano (2014), El deber de hacer el bien -o al menos de no perjudicar al otro-. Imperativo que obliga a hacer el bien esencial que le corresponde a la persona por el mismo hecho de ser persona. Este principio se utilizó, debido a que con la investigación se busca conocer aspectos importantes que experimentan los colaboradores del contact center y de esta forma no perjudicarlos en el ámbito laboral. Y el nivel que se consideró, es el de hacer el bien ayudando a solucionar determinadas necesidades humanas, mediante el análisis de la satisfacción laboral en los centennials, con respecto a los incentivos percibidos.
- Principio de justicia: Según (Rawls, 1979): este principio es un imperativo moral que obliga, en primer lugar, a la igual consideración y respeto por todos los seres humanos. Esto supone evitar todo tipo de discriminación, ya sea por motivo de edad, condición

social, credo religioso, raza o nacionalidad; pero, sobre todo, implica el deber moral positivo de brindar eficazmente a todos los ciudadanos, la igualdad de oportunidades para acceder al común sistema de libertades abiertas para todos (p.30), este principio se utilizó en la investigación, debido a que durante la recolección de datos, se tomó en cuenta al total de la población centennials, evitando la discriminación en los sujetos según datos de clasificación, con excepción de la edad, puesto que el estudio se centra en la recolección de datos de la población centennials que actualmente labora en el contact center. Los principios éticos relacionados con la investigación son:

- Confidencialidad: los datos que se obtengan en la investigación son estrictamente para usos académicos, y se utilizaron bajo un control restringido para el manejo de la información privada, cabe resaltar que la información en las respuestas de los sujetos se garantiza la confidencialidad debido a que durante la recopilación de los datos para el estudio no fue necesario que los participantes divulgaran información de identificación personal, por esta razón se seleccionó la encuesta y no el cuestionario.
- Veracidad: según la cual se evita engañar a las personas a través de proporcionarles datos falsos u ocultar información. Para ello, se presentó a los participantes el documento de consentimiento informado mediante la modalidad virtual, juntamente con los instrumentos para recolección de datos. Tanto el consentimiento informado como los instrumentos, fueron incluidos en un formulario de Google, el cual fue compartido a todos los colaboradores centennials del contact center a través del correo electrónico. Antes de compartir el formulario de Google se solicitó a los colaboradores que utilizaran sus tiempos libres fuera de su horario laboral, enfatizando que antes de tomar la decisión de responder los instrumentos, pudieran leer detenidamente el documento de

consentimiento informado que se mostraba al inicio del formulario. En dicho documento se expresaban aspectos importantes sobre el estudio y su participación, y se indicaba que al responder los instrumentos estaban aceptando su participación voluntaria en el estudio. Es importante recalcar que, en el consentimiento informado los colaboradores podían encontrar también una sección con información de contacto, mediante la cual podrían contactar a las investigadoras y así poder expresar cualquier duda o inquietud sobre el estudio y su participación.

Además, este estudio se llevó a cabo con personas de la generación centennials que laboran en el área de contact center de una institución bancaria, quienes para poder laborar deben cumplir con el requisito de escolaridad mínima de nivel medio, por lo que se considera que los sujetos de estudio tenían las capacidades de comprensión necesarias para decidir de forma voluntaria su participación en el estudio.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01. Enfoque y modelo de investigación

Para la presente investigación el enfoque que se aplicó es el cuantitativo, en vista de que permite una adecuada delimitación del planteamiento, para la medición del problema objeto de estudio, que se refiere a la determinación del grado de relación que existe entre la satisfacción laboral y su correlación con el bienestar psicológico de los colaboradores centennials del contact center, por medio de la utilización del coeficiente de correlación de Pearson. El enfoque cuantitativo, también permite la utilización métodos estadísticos para la prueba de hipótesis. El proceso fue deductivo, secuencial y probatorio, para el análisis de la realidad objetiva. Se prefirió el enfoque cuantitativo al enfoque cualitativo, en vista de que este último no define variables con el propósito de investigarlas experimentalmente ni busca la dispersión y expansión de datos, en tanto que el enfoque cuantitativo permite acotar la información y medir con precisión las variables objeto de estudio.

El alcance de la investigación fue de tipo correlacional para cuantificar relaciones entre las variables de investigación identificadas: Satisfacción laboral y bienestar psicológico; en los Centennials que trabajan en la institución bancaria. El objetivo fue conocer la relación o grado de asociación entre las dos variables: satisfacción laboral y bienestar psicológico, en este contexto particular.

Hipótesis

Los colaboradores que mantienen un adecuado bienestar psicológico, son quienes tienen un elevado nivel de satisfacción laboral.

2.02. Técnicas

Las técnicas de investigación utilizadas para la recolección de datos, fueron las siguientes:

2.02.01 Técnica de muestreo

Los datos se recolectaron mediante técnicas de observación y encuestas. La técnica de muestreo utilizada fue no probabilística, intencional, basada en el juicio personal, como base para la aplicación de las técnicas e instrumentos. La unidad de análisis estuvo constituida por 120 colaboradores centennials, a quienes se les invitó a participar voluntariamente en la encuesta, en cumplimiento con el principio de justicia para evitar cualquier tipo de discriminación, ya sea por condición social, género, credo religioso, raza o nacionalidad. El resultado fue que participaron 52 colaboradores centennials de ambos sexos, comprendidos entre las edades de 18 y 28 años, que laboran en el área operativa. En total participaron el 43.33% de los 120 colaboradores centennials.

De acuerdo a los principios éticos, específicamente el principio de justicia, la confidencialidad de la investigación fue de suma importancia, tomando en cuenta que la información proporcionada por los empleados también puede considerarse una invasión a su dignidad, por lo que este trabajo está apoyado en pautas éticas internacionales para la investigación, que contribuyeron a proteger la dignidad, logrando que los riesgos de los participantes en las investigaciones se minimizaran y se equilibraran apropiadamente, en relación con la perspectiva de la obtención de un beneficio individual, así como respetando el valor social

de los colaboradores que fueron investigados. Según la Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS, 2016) se deben evaluar los posibles beneficios individuales y riesgos de cada intervención o procedimiento del estudio, por lo que, es importante mencionar que los instrumentos que se utilizaron, están diseñados para cumplir con el principio de justicia, el cual integra la confidencialidad, veracidad y fidelidad que debe existir en ambas partes, tanto del investigador, como de la población muestra y de la investigación en sí misma, al momento del análisis y presentación de los resultados.

Además, de acuerdo a la pauta 9 de Council for International Organizations of Medical Sciences, CIOMS (2016) para aplicar las técnicas de muestreo y recolección de datos se debe tomar en cuenta la capacidad de otorgar su consentimiento, que tiene el individuo, en el caso de relaciones jerárquicas. En este estudio, la capacidad de dar consentimiento se basó en la obligación, por el hecho de la existencia de relaciones de subordinación, por lo que, a las jefaturas solamente se entregaron resultados generales de la investigación, para proteger la privacidad y libertad de expresión de los empleados.

2.02.02 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos, en congruencia con el enfoque de investigación cuantitativo, se realizó a través de dos tipos de encuestas:

- La Escala de satisfacción laboral elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, para conocer la satisfacción laboral que tienen los centennials en su ámbito laboral.
- La Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff, para dimensionar los índices de bienestar, ayudar en la identificación de problemas de satisfacción laboral y proponer

soluciones a través de expresiones voluntarias de propuestas de beneficio, tanto para la organización como para los empleados.

Se consideró de utilidad realizar este tipo de encuestas, para contribuir con los empleados y la organización, para que puedan darse cuenta de cómo se encuentra el nivel de satisfacción laboral a partir del análisis del bienestar psicológico. De esta manera, con base en la información obtenida, es posible proponer soluciones o acciones para el fortalecimiento de las estrategias empresariales de satisfacción laboral.

Se aplicaron las encuestas de forma virtual, considerando la situación y las condiciones epidemiológicas que han afectado severamente a Guatemala; asimismo, con autorización de la institución bancaria, se realizó la observación empírica en las instalaciones de forma colectiva, guardando las medidas de seguridad e higiene, necesarias. Posteriormente a la recolección de la información, las medidas de seguridad y dignidad del participante, que se tomaron, fueron las siguientes: Las investigadoras tuvieron acceso exclusivo a los cuestionarios, respondidos por los colaboradores, hasta la finalización de la investigación; las encuestas fueron anónimas; las autoridades de la institución, tuvieron acceso solamente a los resultados de la investigación, para proteger la confidencialidad y la dignidad del participante.

Las técnicas de recolección de datos se eligieron tomando en cuenta las variables del estudio, su forma de aplicación virtual y el acceso libre a los manuales de aplicación e interpretación de resultados. Las investigadoras se capacitaron para la aplicación de estos instrumentos a través de la lectura y estudio de los manuales.

2.02.03 Técnica de análisis de datos

Las técnicas de análisis estadístico inferencial facilitaron el procesamiento de los datos obtenidos de la investigación. Se hizo uso de gráficas de pastel (pie chart) y de barras para facilitar el análisis de la información, utilizando hojas electrónicas de Microsoft Excel, para el procesamiento y análisis de los datos. Las técnicas de análisis estadístico de medidas de tendencia central utilizadas, incluyeron: La distribución muestral, el promedio, la desviación estándar. Para la interpretación de los resultados se utilizó el método estadístico de coeficiente de correlación de Pearson.

Para el resguardo de la confidencialidad de la información obtenida de los empleados, al finalizar el proceso de aprobación del trabajo final de tesis, serán eliminadas las boletas electrónicas de las encuestas de todos los dispositivos e impresiones en papel que se hayan realizado, mientras que los documentos físicos de la información recolectada que sean solicitados por CIEP's, serán entregados en un sobre cerrado a la coordinación, para su custodia y serán destruidos, luego de dos años.

Durante el proceso de investigación, solamente tuvieron acceso a la información, la institución bancaria, los colaboradores, con quien se está realizando la investigación, el asesor de contenido, la revisora y coordinación de CIEP's. Para mantener la confidencialidad de los y las participantes, las encuestas fueron anónimas; además, la información recopilada fue de uso exclusivo de las investigadoras. La Institución bancaria solamente tuvo acceso a los resultados. Los documentos digitales o escritos fueron resguardados por las investigadoras hasta culminar con la investigación y destruidos dos meses después de aprobado el informe final de la investigación. La información final contenida en la tesis impresa, fue entregada, una copia a cada

una de las siguientes instituciones: unidad académica de Psicología, biblioteca central USAC, la Institución bancaria y el colegio de Psicólogos de Guatemala.

2.03. Instrumentos

El primer instrumento para medir la satisfacción laboral en los colaboradores centennials del Contact Center de la institución bancaria fue la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) a través de la cual se evaluaron los siguientes aspectos de la satisfacción laboral, mediante 27 preguntas positivas y negativas. Ver Anexo 2.

- **Significación de la tarea.** Buena disposición para el trabajo (preguntas 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26)
- **Condiciones de trabajo.** Efectividad o disponibilidad de elementos para la realización de la actividad laboral. (preguntas 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27)
- **Reconocimiento personal y social.** Valoración propia y reconocimientos en el trabajo. (preguntas 6, 11, 13, 19 y 24)
- **Beneficios económicos.** Predisposición al trabajo en función de los beneficios por remuneración e incentivos económicos. (preguntas 2, 5, 9, 10 y 16)

El uso de la escala permitió evaluar la satisfacción laboral mediante una escala de Likert de 5 alternativas con puntajes del 1 al 5, utilizando un puntaje invertido para las preguntas negativas:

Muy satisfecho	MS	(5)
Satisfecho	S	(4)
Promedio	P	(3)
Insatisfecho	I	(2)
Muy insatisfecho	MI	(1)

Este instrumento se estandarizó para una muestra de 1,058 colaboradores de Lima Metropolitana en Perú. La duración aproximada de la aplicación fue de 5 minutos, realizándose de manera electrónica. A continuación, la ficha técnica del instrumento:

Nombre	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o Colectiva/ Formato físico o computarizado
Duración de la Prueba:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Grupos de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Significación:	<p>Evalúa el factor general de satisfacción laboral</p> <p>Factores Componentes (04)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea • Condiciones de trabajo • Reconocimiento personal y/o Social • Beneficios económicos
Usos:	Diagnóstico organizacional
Estandarización:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Urna Metropolitana en Lima, Perú.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0.84
Materiales :	Manual/Cuestionario (formato físico y/o digital)

Fuente: Palma (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Anexo 2.

El instrumento tiene 5 categorías de diagnóstico aplicados a cada uno de los factores de estudio y el puntaje total o satisfacción laboral general:

Satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Satisfacción general Total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Fuente: Palma (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Anexo 2

El segundo instrumento, para evaluar el bienestar psicológico de los colaboradores centennials, fue la Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff, la cual midió el bienestar psicológico a partir de 6 dimensiones distribuidas en 39 ítems. Anexo 3.

- **Dimensión I:** Auto aceptación: actitud positiva hacia uno mismo (ítems 1,7, 13, 19, 25, 31).
- **Dimensión II:** Dominio del entorno: mantener lazos de intimidad, confianza y empatía con otros (ítems 5, 11, 16, 22, 28, 39).
- **Dimensión III:** Relaciones positivas: mantener la independencia e individualidad en diversos ambientes sociales (ítems 2, 8, 14, 20 26, 32)
- **Dimensión IV:** Crecimiento personal: locus de control interno (ítems 22, 30, 34,35, 36, 37, 38).
- **Dimensión V:** Autonomía: motivación para actuar y desarrollarse. (ítems 3, 4, 9, 10 15, 21, 27, 33).
- **Dimensión VI:** Propósito en la vida: evolución y aprendizaje del individuo (ítems 6, 12, 17, 18, 23, 29).

Para la evaluación del bienestar psicológico se utilizó una escala de Likert de 6 alternativas para cada ítem:

Totalmente desacuerdo	TD	(1)
Poco de acuerdo	PA	(2)
Moderadamente de acuerdo	MOA	(3)
Muy de acuerdo	MA	(4)
Bastante de acuerdo	BA	(5)
Totalmente de acuerdo	TA	(6)

A continuación, se presenta la ficha técnica del instrumento.

Nombre	Escala de Bienestar Psicológico de Ryff
Autora	Carol Ryff
Año	1995
Procedencia	Estados Unidos
Adaptación y validación al español	Díaz, Darío; Rodríguez Carvajal, Raquel; Blanco, Amalio; Moreno Jiménez, Bernardo; Gallardo, Ismael; Valle, Carmen y Van Dierendonck, Dirk (2006)
Objetivo	Determinar el nivel de bienestar psicológico mediante una escala.
Administración	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación	20 minutos aproximadamente.
Aplicación	Adolescentes y adultos de ambos sexos, con un nivel cultural mínimo para comprender las instrucciones y enunciados de la escala.
Número de ítems	39

Para su calificación se evaluaron las respuestas a partir de las 6 alternativas de la escala de Likert para cada dimensión, debiendo invertir las puntuaciones de los ítems 17, 23, 15, 26 y 21,

de la siguiente manera: (1=6) (2=5) (3=4) (4=3) (5=2) (6=1). Al obtener el puntaje respectivo por dimensión, se ubica cada uno de ellos en la categoría pertinente según el baremo.

Los anteriores instrumentos cumplen con requisitos éticos, como el de pertinencia cultural, en vista de la multiculturalidad que existe en la población de Guatemala: Maya, Garífuna, Xinka y Mestiza; además, se tienen los conocimientos básicos para su aplicación, para garantizar su confiabilidad y validez. Los instrumentos contienen un apartado mediante el cual las personas podrán escribir la pertinencia a la cual se consideran, entre las que se encuentra la mestiza, por lo que tienen pertinencia cultural, además, son válidos y confiables, como se describe en las fichas técnicas anteriores. En cuanto a su aplicación, es para ambos sexos y adolescentes, al finalizar para su calificación se evaluaron las respuestas con la guía que se encuentra en la descripción. Los instrumentos se utilizaron como sustento y recopilación de información para el informe final, el cual queda anexado al mismo.

2.04. Operacionalización de objetivos, categorías o variables

El esquema para hacer operativos los objetivos y variables de investigación, es el siguiente:

Hipótesis / Objetivos	Definición conceptual Categoría / variables	Definición operacional Categoría / variables	Técnicas e instrumentos
Los colaboradores que mantienen un elevado bienestar psicológico son quienes tienen una elevada satisfacción laboral.			

<p>Evaluar la satisfacción laboral de los centennials que trabajan en el contact center.</p>	<p>Satisfacción laboral: Yáñez (2018) menciona que Herzberg (1957) describe que la satisfacción laboral es la motivación que sienten los trabajadores cuando los factores de higiene están equilibrados, entre los cuales se menciona el entorno físico del trabajo, las políticas de la empresa y las relaciones con compañeros y supervisores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manifiesta buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, sus supervisores, y subordinados. • Es comprometido hacia su trabajo y a la empresa. • Es proactivo en sus actividades laborales. 	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).</p>
<p>Definir el bienestar psicológico de los centennials que trabajan en el contact center.</p>	<p>Bienestar psicológico: Téllez (2018) describiendo a Carol Ryff (1998) menciona que el bienestar psicológico es el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, por medio del que las personas muestran indicadores de funcionamiento positivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con optimismo ante los retos y situaciones adversas. • Se relaciona armónicamente con las personas de su entorno. • Es capaz de establecer una meta o propósito de vida, utilizando al máximo sus habilidades para alcanzarla. • Es independiente y poco influenciado al momento de tomar decisiones. 	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff</p>
<p>Identificar las implicaciones de la satisfacción laboral en el bienestar psicológico.</p>	<p>Satisfacción laboral: Yáñez (2018) menciona que Herzberg (1957) describe que la satisfacción laboral es la motivación que sienten</p>	<p>Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifiesta buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de 	<p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-</p>

los trabajadores cuando los factores de higiene están equilibrados, entre los cuales se menciona el entorno físico del trabajo, las políticas de la empresa y las relaciones con compañeros y supervisores.

Bienestar psicológico: Téllez (2018) describiendo a Carol Ryff (1998) menciona que el bienestar psicológico es el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, por medio del que las personas muestran indicadores de funcionamiento positivo.

trabajo, sus supervisores, y subordinados.

- Es comprometido hacia su trabajo y a la empresa.
- Es proactivo en sus actividades laborales.

Bienestar psicológico

- Actúa con optimismo ante los retos y situaciones adversas.
- Se relaciona armónicamente con las personas de su entorno.
- Es capaz de establecer una meta o propósito de vida, utilizando al máximo sus habilidades para alcanzarla.
- Es independiente y poco influenciado al momento de tomar decisiones.

SPC) y Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.01. Características del lugar y de la muestra

3.01.01 Características del lugar

La unidad de análisis la constituyen las instalaciones del contact center de una entidad bancaria que se encuentra ubicada en el municipio de Mixco, departamento de Guatemala. El contact center está especializado en brindar: servicio al cliente, a través de internet y la vía telefónica, sobre los productos bancarios y realización de ventas de la variedad de productos que ofrece. La institución está comprometida con la incrementación de la satisfacción y lealtad de sus clientes internos y externos.

La institución cuenta con diferentes espacios de trabajo, los colaboradores del contact center cuentan con salones grandes separados por cubículos, para que cada colaborador tenga un espacio personal asignado, así como salones designados para capacitación y formación. Además, tienen un espacio grande para uso de cafetería, en donde pueden almorzar o refaccionar, durante los tiempos asignados. También hay un patio para que los colaboradores puedan tomarse un tiempo para relajarse; además, cuentan con opción de parqueo para los colaboradores que llegan en vehículos motorizados.

Actualmente la institución emplea un promedio de 350 colaboradores, de ambos sexos y varios grupos étnicos, y que comprenden entre las edades de 18 hasta 50 años, aproximadamente.

3.01.02 Características de la muestra

La población objeto de estudio pertenece a la generación centennials. La muestra se realizó con 52 colaboradores, quienes decidieron participar voluntariamente en el estudio. La muestra

comprendía personas de ambos sexos, a 20 hombres (38%), 31 mujeres (60%), y 1 que prefirió no indicar su sexo (2%). Las edades comprenden desde los 18 a 28 años ya que corresponden a la población centennial. Entre los participantes, 35 colaboradores indicaron pertenecer al grupo étnico ladino (67%), 13 se identificaron como mestizos (25%), 2 indicaron pertenecer a una etnia maya (4%), y 2 prefirieron no decir a que grupo étnico pertenecían (4%). Los colaboradores que forman parte del objeto de estudio son jóvenes guatemaltecos, graduados a nivel diversificado, en su mayoría activos académicamente, cursando la universidad.

3.02. Presentación e interpretación de resultados

La presentación e interpretación de resultados de la muestra, se presenta a continuación, iniciando con la descripción de la participación de los centennials, identificados por sexo.

A continuación, presentamos los resultados

Tabla 1. Resultados de la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo

	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Satisfacción general
Muy Satisfecho	138	147	40	27	352
Satisfecho	156	147	53	58	414
Promedio	83	107	80	110	380
Insatisfecho	31	39	55	41	166
Muy insatisfecho	8	28	32	24	92

En la tabla se presentan los resultados de las respuestas obtenidas de los cuatro factores propuestos por Palma (2005) en su escala de satisfacción laboral (SL-SPC). El instrumento consta de 27 preguntas o ítems, las cuales fueron contestadas por 52 colaboradores, dando como resultado, un total de 1404 respuestas. Cada una de las preguntas está distribuida en un factor específico para la evaluación de satisfacción laboral, los cuales se describen a continuación.

- Significación de la tarea

Este factor hace referencia al valor que cada uno de los colaboradores otorga a las actividades que realiza diariamente en su trabajo. Es decir, qué tan comprometidos se encuentran los colaboradores en cada una de las actividades que desempeñan y qué tanto perciben que sus actividades laborales tienen un impacto relevante en la institución para la que laboran.

Según los resultados obtenidos, los colaboradores se encuentran entre muy satisfecho con 138 respuestas y satisfecho con 156 respuestas, representando el 70% de las respuestas obtenidas, el 20% de ellos están en promedio satisfecho con 83 repuestas y el resto se encuentra insatisfecho y muy insatisfecho con el 9% de las respuestas.

Lo cual quiere decir, que la mayoría de los colaboradores le dan un alto valor a las tareas que realizan, y se puede confirmar en práctica con la actitud con la que realizan sus labores viéndolo como un trabajo digno e importante, y, por lo tanto, están satisfechos con los resultados que obtienen del mismo.

- Condiciones de trabajo

Esta dimensión hace referencia a los aspectos que acompañan al trabajo como, el equipo material de trabajo, los miembros del equipo y el ambiente físico. Es decir, qué tan satisfechos los colaboradores se encuentran con sus compañeros de trabajo, el equipo tecnológico que utilizan para trabajo y el espacio físico e infraestructura dentro de la cual realizan sus labores.

Según los resultados obtenidos la mayoría de los colaboradores se encuentran entre muy satisfecho y satisfecho con 147 respuestas cada ítem, que corresponde al 63%. El 23% se

encuentra en promedio satisfecho con 107 respuestas y restante se encuentra insatisfecho con 39 respuestas y muy insatisfecho con 28 respuestas, lo cual corresponde al 14%.

Con base en los resultados se interpreta que, la mayoría de los colaboradores consideran que el ambiente de trabajo es confortable, lo cual les permite desarrollar sus actividades con efectividad. Otro factor importante en este ítem, son las buenas relaciones con sus pares y sus superiores. Según se pudo observar durante el trabajo de campo, los colaboradores confían en su líder de equipo, lo cual facilita su trabajo y ayuda a que el ambiente sea muy agradable.

- Reconocimiento Personal y/o social

Este ítem hace referencia a la valoración propia y reconocimiento en el trabajo. Por lo tanto, evalúa como perciben el trato por parte de la empresa hacia ellos. Es decir, cómo se relacionan con las personas en su entorno, y cómo se sienten según el trabajo que realizan y si sus logros son reconocidos.

Según los resultados obtenidos, el 31% de los colaboradores se encuentran en promedio satisfechos con 80 respuestas. Con 40 respuestas los colaboradores se encuentran muy satisfechos y con 53 respuestas se encuentran satisfechos, abarcando el 36% de las respuestas. 55 colaboradores respondieron que se encuentran insatisfechos con el 21% y solo el 12% dicen estar muy insatisfecho con 32 respuestas.

Por lo anterior, podemos indicar que el 33% de los colaboradores percibe que existe una inadecuada valoración hacia el trabajo que realizan dentro de empresa, por lo tanto, los predispone, y ocasiona que prefieran mantenerse al margen y no involucrarse con sus compañeros por lo tanto percibir un mal trato por parte de su entorno. Mientras que el restante 67% de los

colaboradores expresan satisfacción con respecto a la forma en que la institución reconoce sus logros y la manera en que los líderes de equipo y otros altos mandos reconocen su labor como parte importante para la institución. En el trabajo de campo esto se evidencio con la forma en que los colaboradores se expresan de sus líderes y de la empresa general, percibiendo el trato que reciben como el adecuado.

- Beneficios económicos

El ítem valora la predisposición al trabajo en función de los beneficios por remuneración e incentivos económicos. Es decir, valora la percepción en cuanto si el trabajo realizado está alineado al sueldo que reciben, si este sueldo les permite cubrir todas sus necesidades.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los colaboradores se encuentran en promedio satisfecho con 110 respuestas, abarcando el 42% de las respuestas, el 22% se encuentran satisfechos, con 58 respuestas y solo el 10% se encuentra muy satisfecho con 27 respuestas. Mientras tanto, solo el 25% de los colaboradores están inconformes con este ítem, 41 respuestas indican que están insatisfechos y con 24 respuestas indican estar muy insatisfechos.

Por lo anterior, se puede intuir que la mayoría de los colaboradores están conformes con la remuneración que perciben, pero según el trabajo que realizan es algo que ellos consideran que se podría mejorar. Durante el trabajo de campo, se pudo notar que los colaboradores no expresan abiertamente su deseo de obtener mayores ingresos económicos, sin embargo, al consultar en privado manifiestan este deseo.

Tabla 2. Resultados de la Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff

	Auto aceptación	Dominio del entorno	Relaciones positivas	Crecimiento personal	Autonomía	Propósito de vida	Bienestar general
Totalmente desacuerdo	24	17	36	49	64	22	212
Poco de acuerdo	52	50	54	59	89	29	333
Moderadamente de acuerdo	83	85	78	74	118	91	529
Muy de acuerdo	47	60	45	40	56	49	297
Bastante de acuerdo	52	50	56	60	38	57	313
Totalmente de acuerdo	54	50	43	82	51	64	344

En la tabla se presentan el total de respuestas obtenidas para cada una de las seis dimensiones propuestas por Ryff (1995) en su escala de bienestar psicológico. Este instrumento consta de 39 preguntas o ítems, los cuales fueron respondidos por los 52 colaboradores participantes, dando como resultado un total de 2,028 respuestas. Asimismo, las respuestas de cada ítem se encuentran distribuidas en cinco dimensiones distintas para la evaluación del bienestar psicológico.

- Dimensión auto aceptación

En cuanto a la primera dimensión, la cual corresponde a la dimensión de auto aceptación propuesta por Ryff (1995). De acuerdo con esta dimensión, se trata de la manera en que las personas piensan y se sienten con respecto a sí mismas. Es decir, qué tanto las personas experimentan una actitud positiva o de aceptación hacia sí mismas, tomando en cuenta todos los aspectos de ellas mismas.

En los resultados, podemos observar que predominaron las respuestas de moderadamente de acuerdo, siendo 83 respuestas, las cuales representan el 27% del total de respuestas obtenidas

para los ítems de esta dimensión. Seguido de totalmente de acuerdo, el cual tiene 54 respuestas que corresponden al 17%.

Esto quiere decir que, en su mayoría los colaboradores manifestaron tener una actitud favorable hacia sí mismos y sentirse cómodos tanto con su situación y rasgos de personalidad actuales como con sus experiencias y logros pasados. A la vez que también reconocen que existen aspectos de sí mismos, los cuales les gustaría cambiar.

- Dimensión dominio del entorno

La segunda dimensión propuesta por Ryff (1995) que se abordó en la escala aplicada se refiere al dominio del entorno. Esta dimensión hace referencia a la habilidad que manifiestan las personas para manejarse en sus entornos, teniendo la capacidad para adaptarse a las circunstancias adversas. Es decir, qué tanto las personas se sienten capaces de influir en el entorno en el que se encuentran.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que la predominancia de las respuestas ubicadas en moderadamente de acuerdo, la cual obtuvo un total de 85 respuestas, que representan el 27% del total de respuestas para esta dimensión. A esta le siguen las respuestas ubicadas en muy de acuerdo, las cuales fueron un total de 60, representando el 19%.

Según esto, es posible interpretar que la mayoría de los colaboradores expresan confianza en las decisiones que toman con respecto a su vida y están de acuerdo con las consecuencias de las decisiones que han tomado hasta ahora. Por lo que, en general, se reconocen como personas capaces de influir en su entorno, controlar sus acciones y tomar decisiones. Cabe destacar que, en el ítem 22, los colaboradores también manifestaron una preocupación en cuanto al manejo de las

exigencias del ambiente externo. Lo que significa que, a pesar de que se perciben capaces para influir en su ambiente y tomar decisiones oportunas, también expresan preocupación para el manejo de las situaciones adversas que se presentan en su vida.

- Dimensión relaciones positivas

La tercera dimensión de Ryff (1995), se trata de las relaciones positivas, las cuales hacen referencia a los lazos de intimidad y las relaciones cercanas que las personas establecen con otros. Es decir, que esta dimensión evalúa la capacidad que tienen las personas para relacionarse con los demás de una manera abierta y sincera.

Según los resultados, se observa que predominan las respuestas situadas en moderadamente de acuerdo, las cuales son un total de 78 respuestas obtenidas, lo que corresponde al 25% de respuestas para esta dimensión. Seguido se observa que el segundo total de respuestas más alto son las respuestas situadas en bastante de acuerdo, siendo un total de 56 respuestas, representando el 18%.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, los colaboradores expresan contar con relaciones interpersonales cercanas y de confianza las cuales les resultan satisfactorias. No obstante, a su vez manifiestan que el número de relaciones cercanas que han establecido es un número reducido, prefiriendo mantenerse a este nivel de cercanía y con confianza con un número reducido de personas. Lo cual, podría demostrar una predisposición por parte de los centennials para mantener pocas relaciones cercanas.

- Dimensión crecimiento personal

La cuarta dimensión que evalúa la escala de Ryff (1995) es la dimensión de crecimiento personal. Esta dimensión se refiere a la capacidad que tienen las personas para aprender de sí mismas, mostrándose abiertos a nuevas experiencias y desafíos. Es decir, qué tanto las personas sienten que están en un aprendizaje continuo y tengan la capacidad de aprender de su entorno y seguir mejorándose a sí mismas.

En la tabla de resultados, observamos la predominancia de las respuestas que se encuentran en totalmente de acuerdo, que cuenta con 82 respuestas obtenidas que representan el 23% de respuestas para esta dimensión. También destacan las respuestas de moderadamente de acuerdo, con un total de 74 respuestas que corresponden al 20%.

Esto significa que, la mayoría de los colaboradores manifiesta encontrarse en un crecimiento y aprendizaje continuos, lo cual les permite mostrarse abiertos a nuevas experiencias para seguir desarrollando sus capacidades y realizar cambios de mejora continuamente en sus vidas.

- Dimensión autonomía

La quinta dimensión propuesta en la escala de Ryff (1995) se refiere a la dimensión de autonomía, la cual evalúa la independencia de las personas en los diferentes aspectos y escenarios de su vida. Es decir, qué tanto las personas tienen la sensación de poder elegir, tomar decisiones y mantener un criterio propio frente a las diferentes opiniones de los demás.

Se observa en la tabla de resultados una notable predominancia en las respuestas de moderadamente de acuerdo, la cual obtuvo un total de 118 respuestas, correspondiendo al 28% del total de respuestas para esta dimensión. A esta le siguen las respuestas ubicadas en poco de acuerdo, con un total de 89 respuestas, que representan el 21%.

Según esto, se interpreta que, los colaboradores, en su mayoría, son capaces de mantener la individualidad de su pensamiento y criterios frente a las distintas opiniones de otros. Expresando confianza en sus facultades para tomar decisiones y formular criterios propios, como también se evalúan a sí mismos de acuerdo a criterios propios. No obstante, a pesar de que manifiestan poca preocupación hacia las opiniones de otros, también expresan perder su individualidad frente a personas que demuestran tener fuertes convicciones. Por lo que la individualidad de pensamiento se encuentra en función de qué tan fuerte es la convicción de la otra persona. Además, en el ítem 27, manifiestan su preferencia de no participar en debates sobre temas polémicos, prefiriendo guardar para sí mismos sus opiniones personales sobre este tipo de temas.

- Dimensión propósito de vida

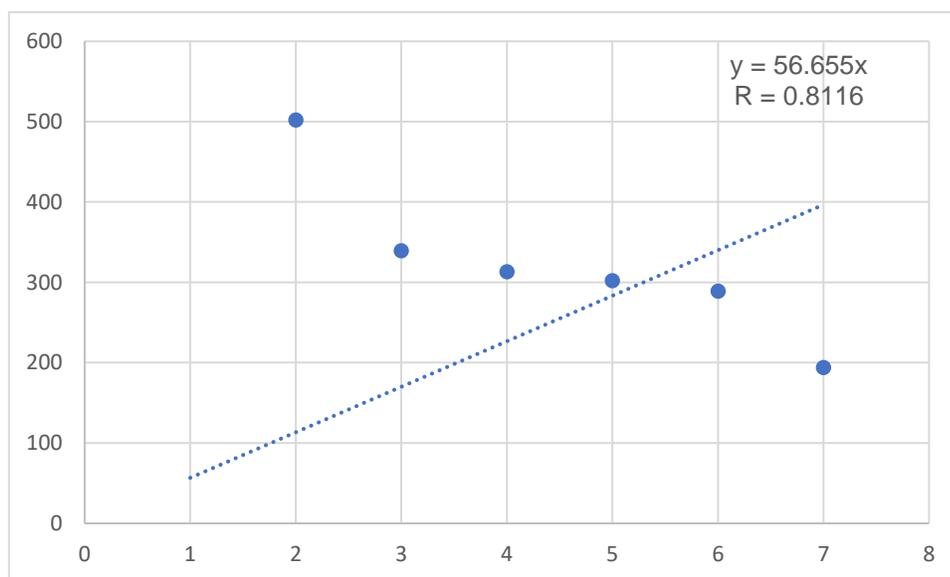
La sexta y última dimensión de Ryff (1995), se trata del propósito de vida. En esta dimensión se evalúa la necesidad de las personas para encontrar un propósito que de sentido o significado a su vida. Es decir, qué tan capaz es la persona para proponer metas claras y proyectos de vida realistas para sí misma.

En los resultados obtenidos, es posible observar que predominan las respuestas situadas en moderadamente de acuerdo, siendo en total 91 respuestas obtenidas, que representan el 29%.

Seguido de las respuestas de totalmente de acuerdo, las cuales son 64 en total, y corresponden al 21%.

Esto puede interpretarse de tal manera que los colaboradores manifiestan sentirse motivados para crear planes de vida y que son capaces de comprometerse con ellos para desarrollarlos de forma proactiva y llevarlos a término. Además de que, actualmente expresan tener una dirección clara para su futuro en la vida, por lo que sus acciones actuales se encuentran encaminadas hacia metas y objetivos claros.

Figura 1. Correlación de Pearson entre las variables satisfacción laboral y bienestar psicológico



Para conocer la correlación entre las dos variables del estudio (satisfacción laboral y bienestar psicológico), se utilizó la correlación de Pearson.

La fórmula del coeficiente de correlación de Pearson es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

Donde:

“x” es igual a la variable número uno (satisfacción laboral), “y” pertenece a la variable número dos (bienestar psicológico), “zx” es la desviación estándar de la variable uno, “zy” es la desviación estándar de la variable dos y “N” es el número de datos.

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson = 0.8116, evidencia que existe una correlación directa entre satisfacción laboral y bienestar psicológico en los colaboradores centennial de la institución bancaria.

3.03. Análisis general

Al responder las preguntas iniciales planteadas en este trabajo, respecto a ¿Cuál es la situación de la satisfacción laboral en los centennials del contact center?, de acuerdo, a los resultados, se puede observar que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra dentro de la categoría de “satisfechos” según la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma.

Para Herzberg (1957), en su teoría de los dos factores, la satisfacción se puede medir mediante los factores de higiene y factores de motivación. Los factores de higiene se refieren a cómo el trabajo ayuda a cubrir las necesidades de los colaboradores, e incluyen aspectos como el entorno físico del trabajo, factores de remuneración, las políticas laborales, y las relaciones sociales. De esta forma, en la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma podemos alinear los factores de “condiciones de trabajo” y “beneficios económicos” con el primer factor de

Herzberg. Continuando con el segundo factor de motivación de Herzberg (1957), este se relaciona con la necesidad de autorrealización de la persona, el reconocimiento por los logros alcanzados y que la persona perciba su trabajo como importante. Este factor se relaciona con el factor “significación de la tarea” y “reconocimiento personal y/o social” en la escala de Palma.

Los resultados indican que en cuanto a ambos factores (higiene y motivación), los colaboradores se ubican dentro de la categoría “satisfecho”, lo cual se expresa en sus actividades diarias para las cuales cuentan con el ambiente, tanto físico como social, adecuado que les permite la realización efectiva de sus tareas. Lo que se pudo evidenciar en el trabajo de campo es que, todos colaboradores tienen el equipo tecnológico necesario, sillas ergonómicas y la iluminación del lugar de trabajo es adecuada; así como las relaciones interpersonales entre los colaboradores del mismo equipo se percibieron cordiales y se visualizó que se apoyan entre ellos. De igual forma, los colaboradores son conscientes de la importancia que tienen sus labores y su impacto, tanto para la empresa como para ellos mismos, en tanto que les permite desarrollarse profesional y personalmente; tomando en cuenta que la institución bancaria maneja planes de carrera, lo cual los motiva a seguir creciendo dentro de la institución. Sin embargo, también se observa en los resultados que la remuneración económica podría mejorar, al igual que las formas en que se brinda reconocimiento a los colaboradores por sus logros obtenidos. La razón de estos resultados se intuye que puede deberse a que reciente las normas internas para el manejo del pago de horas extras fueron modificadas, de tal manera que les impide trabajar libremente horas extras y recibir la remuneración adicional, puesto que, actualmente las normas requieren de una justificación con aprobación del jefe inmediato. Con estos cambios, se notó durante el trabajo de campo que muchos colaboradores se sentían decepcionados porque ya no tendrían la oportunidad de ganar ese ingreso extra.

En general, en el trabajo de campo se pudo evidenciar y se confirma con los resultados de la escala de satisfacción laboral aplicada, que existe una buena actitud y disposición para trabajar por parte de los colaboradores, lo cual contribuía a una buena relación laboral y un ambiente agradable, permitiéndoles poder ser productivos y obtener buenos resultados en sus evaluaciones de desempeño.

Al referirnos a la segunda pregunta, ¿Cuál es la escala de bienestar psicológico? Según la teoría de Carol Ryff (1995), el bienestar psicológico puede entenderse a partir de cinco dimensiones: “autoaceptación”, “dominio del entorno”, “relaciones positivas”, “crecimiento personal”, “autonomía”, y “propósito de vida”. Los colaboradores mantienen un nivel medio en todas las dimensiones, exceptuando la dimensión de “crecimiento personal”, donde puntuaron notablemente alto. Las personas que puntúan alto en esta dimensión suelen mantenerse abiertas a nuevas oportunidades y experiencias que les permitan continuar desarrollándose en distintas áreas de su vida, reconociendo el crecimiento continuo como un aspecto importante. En el trabajo de campo esto se evidenció en la manera en que los colaboradores manifiestan un fuerte deseo de crecer dentro de la institución y seguir aprendiendo nuevos roles sin miedo a los cambios y retos que esto conlleva. Esto se ejemplifica, aún más con el hecho de que varios colaboradores han logrado ascender dentro de la institución.

Con respecto a las otras dimensiones, a pesar de que puntuaron en un nivel medio, esto puede considerarse como un nivel óptimo con oportunidades de mejora, ya que considerando las características de la población centennial, podemos entender los resultados de tendencia al nivel medio o moderado, debido a que es una generación joven que aún se encuentra en el proceso de maduración y desarrollo. En el trabajo de campo se observó que la mayoría los colaboradores

son selectivos al momento de elegir a las personas con las que entablan relaciones interpersonales de confianza y empatía, y esto en consecuencia hace que su círculo social sea pequeño y por ello perciben que no tiene muchos amigos, no obstante, están satisfechos con las relaciones interpersonales que ya han establecido. En conexión con esto, cuando se encuentran en un ambiente estresante su percepción del dominio del entorno se reduce en vista de que no se sienten capaces de influir y contralar las situaciones del entorno, lo cual podemos explicar en función de sus relaciones interpersonales limitadas y selectivas.

En cuanto al bienestar psicológico de los colaboradores, se evidenció en trabajo de campo, que los colaboradores poseen una percepción de aprendizaje y crecimiento continuo, que los motiva a crear planes de vida claros, tomar decisiones, y mantener su individualidad de criterio y pensamiento permitiéndoles sentirse capaces de influir en su entorno, siempre y cuando no sean situaciones muy estresantes, de igual manera manifiestan una actitud positiva y de aceptación hacia sí mismos, siendo capaces de establecer relaciones de confianza y empatía con otras personas.

En cuanto a la última pregunta de investigación, ¿Cuáles son las implicaciones de la satisfacción laboral en el bienestar psicológico? Los colaboradores se sienten satisfechos con relación al ambiente, lugar y actividades de trabajo que realizan, y esto se correlaciona con el bienestar psicológico y también se evidencia en la propia productividad de la empresa y las actitudes de los colaboradores. En función de lo anterior, es posible afirmar que cuando un colaborador experimenta satisfacción laboral, demuestra también niveles óptimos de bienestar psicológico.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01. Conclusiones

- Se confirma que la satisfacción laboral tiene relación con el bienestar psicológico de los colaboradores, lo que a su vez influye determinadamente en el buen desempeño, entusiasmo y responsabilidad con que realizan sus labores cotidianas.
- El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores centennials del contact center, se determinó que era de un (82%), lo cual supera ampliamente a los resultados de insatisfacción (18%).
- El nivel de bienestar psicológico evidenciado por los colaboradores centennials del contact center, se encuentra en un (73%), y esto supera los resultados de desacuerdo (27%) que predomina en el resto de colaboradores.
- Se identificó, en función de las actitudes favorables que presentan los colaboradores hacia su trabajo y adecuado desenvolvimiento en la dimensión social, personal y psicológica de su vida, que la satisfacción laboral tiene implicaciones en el bienestar psicológico de los colaboradores centennials del contact center.

4.02. Recomendaciones

A la institución del sistema bancario

- Realizar evaluaciones periódicas con respecto a la satisfacción laboral y bienestar psicológico, esto contribuirá a mejorar los planes estratégicos y mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores, considerando también las opiniones adversas de los mismos, para que la administración pueda tomar acciones y mejorar sus relaciones

laborales con los colaboradores que no se sienten adecuadamente realizados en su situación laboral, en vista de que esto repercute negativamente en el bienestar psicológico.

- Evaluar nuevas estrategias de incentivos económicos para los colaboradores centennials del contact center, para crear un mejor ambiente de trabajo y también permitir la mejora económica de los colaboradores, para que de esta manera puedan mantenerse enfocados en dar un buen desempeño dentro de la organización, sin preocuparse de cómo generar ingresos extras y aumentar su nivel de satisfacción laboral.
- Impartir talleres dirigidos a los colaboradores centennials que les ayuden a desarrollarse personal y profesionalmente, tales como, adecuado manejo del estrés, trabajo en equipo, planes y proyectos de vida y autoaceptación, los cuales serán de beneficio para la empresa obteniendo buen desempeño laboral y bienestar psicológico en los colaboradores.

A la universidad de San Carlos de Guatemala

- Realizar estudios similares que evalúen las implicaciones de la satisfacción laboral en el bienestar psicológico con poblaciones de estudio que pertenezcan a otra generación como los baby boomers y generación X.
- Evaluar cómo se correlacionan las variables de este estudio (satisfacción laboral y bienestar psicológico), a nivel administrativo y altos mandos.

4.03. Referencias

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. México, D. F. Cengage Learning. Sexta edición.
- Alcover de la Hera, C. M.; Moriano León, J. A.; Osa Segovia, A.; y, Topa Cantisano, G. (2012). *Psicología del trabajo*. España. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Librería UNED.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Gráfica, S.A. Nueva edición actualizada.
- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360° (2ª ed.)*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2020). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de: <https://regional.ladevi.info/gestion/la-satisfaccion-el-trabajo-n19033>
- Alonzo Quixchán, K. F. (2011). *Diseño de un programa motivacional y de reconocimiento, dirigido al personal operativo de una planta de costura*. Licenciatura en Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú. Escuela de Economía. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- American Psychological Association, APA. (2010). *Manual de Publicaciones de la APA*. El Manual Moderno.
- Ander-Egg, E. (2016). *Diccionario de Psicología*. Argentina. Editorial Brujas. Segunda edición.
- Arango Lozano, C. A. (2019). *Centennials: generación sin etiquetas*. Bogotá. Universidad de Bogotá. Sancho BBDO. Primera edición.
- Arellano, J. S. (2014). *Ética de la investigación científica*. Querétaro. México
- Arias Domínguez, A. (2013). *Absentismo laboral*. Madrid, España. Editorial Civitas.
- Arias, E. R. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Arismendi Vegas, A. J. (2012). *Gestión del talento humano como competencia -GTCH-*. España. Editorial Academia Española.
- Arnold, J. & Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo*. México. Pearson Educación. Quinta edición.
- Asociación Guatemalteca de Exportadores, Agexport. (2019). Contact Center & BPO.
- Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, DEC. (2017). *Las claves del futuro de los contact centers*. España.

- Asociación Médica Mundial. (2020). *Declaración de Helsinki de la amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Recuperado el 30 de 1 de 2020, de <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Beck, J. (2000). *Terapia Cognitiva: Conceptos Básicos y Profundización*. México: Gedisa Baten
- Benavides Paz, O. H. (2014). Alcances motivacionales de los estudiantes del programa de administración de empresas de la Universidad de Nariño, en las organizaciones. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. Universidad de Nariño, Vol. XV, n. 1, pp. 63-77.
- Business School, OBS. (2015). *Conoce la motivación intrínseca y sus principales características. Project Management*. Universidad de Barcelona. Obtenido de: <https://obsbusiness.school/es/blog-project-management/habilidades-intrapersonales-pm/conoce-la-motivacion-intrinseca-y-sus-principales-caracteristicas>.
- Capriel, B. O. (2011). *La importancia de la motivación a personal laboral: Estudio en el departamento de atención al cliente en la empresa Global de Servicios de Intercambio*. Licenciatura en Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Castaño B., J. C.; Montoya A., L. S.; & Restrepo De Ocampo, L. S. (2009). *Compensación Salarial y Calidad de Vida*. Colombia. Universidad Tecnológica de Pereira.

- Cepeda, M. G. (2020). *Universo Capital Humano*. Obtenido de <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/centennials-generacion-cada-vez-mas-presente-en-la-nomina-de-las-empresas/2020/02/>
- Chiang, M.; Martín, Ma J.; & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. McGraw Hill Educación. Tercera edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México. McGraw-Hill. Novena edición.
- Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas, CIOM. (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud de seres humanos*. Ginebra.
- Constitución Política de la República de Guatemala. (1985). Asamblea Nacional Constituyente.
- Coon, D. & Mitterer, J. O. (2016). *Introducción a la Psicología: el acceso a la mente y la conducta. Mapas conceptuales y comentarios*. México. Cengage Learning. Decimotercera edición.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo. Escuela de Negocios de Edimburgo. Heriot-Watt University. Séptima edición.

Díaz, D., Rodríguez Carvajal, R., Blanco, A., Moreno Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., Van Dierendonck, D. (1995). *Escala de bienestar psicológico manual*. España.

De León, P. (2019). *La compensación un reto y un desafío*. Guatemala.

De Quijano, S. & Navarro, J. (1998). *Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: Conceptualización y medida*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. España. Universidad de Barcelona.

Decreto 2-2017. Aprobación del Convenio 175 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre el trabajo a tiempo parcial, 1994. Congreso de la República de Guatemala.

Decreto 19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Congreso de la República de Guatemala.

Decreto 1441. Código de Trabajo. Congreso de la República de Guatemala.

Ecoaula. (2018). *Los centennials transforman la forma de trabajar y su relación con los empleados*. España.

Espiritusanto, O. (2016). *Los auténticos nativos digitales: ¿estamos preparados para la Generación Z?* Madrid. Revista de estudios de juventud.

E&N. (2018). *¿Qué quieren los millenials y centennials en el trabajo?* Honduras: Revista Estrategia & Negocios.

Elías, A. S. (2017). *Conductas, comportamientos y pautas de éxito en la generación de valor empresarial*. España: Universidad de Barcelona.

- Ferro Vásquez, J. & Gómez López, G. A. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad: evidencias en educación superior*. Revista Internacional Administración & Finanzas, Vol. 8, No. 7.
- Flores Contreras, A. L. (2005). *El impacto de un programa de motivación para el fortalecimiento de las actividades laborales del personal del departamento de Procuración de la Procuraduría de los Derechos Humanos en la ciudad de Guatemala*. Licenciatura en Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Franca-Tarragó, O. (2008). *Ética para psicólogos*. España: Desclée de Brouwer.
- Garzón Castrillón, M. A. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá. Centro Editorial Universidad del Rosario. Primera edición.
- Heraldo. (2018). *Heraldo*. Obtenido de <https://www.heraldo.es/noticias/salud/2016/08/25/un-nivel-bajo-satisfaccion-trabajo-repercute-salud-mental-los-anos-1026569-2261131.html>
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, M del P. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw Hill Education. Sexta edición.
- Herrera Rodas, L. M. & Ayala Villatoro, M. I. (2010). *Identificación de los factores que influyen en la permanencia y satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa multinacional*. Licenciatura en Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson R., y Capwell, D. (1957). *Job attitudes: Review of research and opinion*. Pittsburg, PA: Psychological Service of Pittsburg.

Höffe, O. (1994). *Diccionario de ética*. Barcelona. Editorial Crítica.

InfoJobs. (2019). Centennials: Las 10 características de la Generación Z.

Izquierdo, A. (2018). *Revista P&M*. Obtenido de <https://revistapym.com.co/comunicacion/a-que-generacion-pertenece>

Jiménez, A. (2013). *Creando valor a través de las personas. Una Guía para la gestión de personas en el umbral de la e-sociedad*. España. Ediciones Díaz de Santos.

Juárez Hernández, J. O., & Carrillo Castro, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones*. México. Grupo Editorial Patria.

Lacasa, R. (2018). *Todo sobre Ansiedad*. Obtenido de <https://www.todosobrelansiedad.com/problemas-y-ventajas-de-la-terapia-cognitivo-conductual-para-la-ansiedad/>

La Torella, M. (2014). *Beneficios laborales: Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos*. Tesis de maestría en Dirección estratégica de RRHH. Universidad de Buenos Aires.

Lee, J. M. & Lu, W. (2018). *Gen Z Is Set to Outnumber Millennials Within a Year*. Obtenido de: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-08-20/gen-z-to-outnumber-millennials-within-a-year-demographic-trends>.

López, N. N. (2018). *Bienestar psicológico y calidad de vida*. Guatemala, Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Lozano, J. R. (2019). *Generación Z*. Colombia.

Luna, C. (2019). *Factores Cognitivo Conductual*. Obtenido de <https://amadag.com/tratamiento-cognitivo-conductual/>

Mariño, C. O. (2021). *La inseguridad laboral percibida como factor determinante del estrés laboral percibido ante el impacto de la Pandemia COVID19 en trabajadores peruanos dependientes 2020*. Perú: Universidad Peruana Unión.

Mayo Clinic. (2019). *Paradigma Cognitivo Conductual*. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/tests-procedures/cognitive-behavioral-therapy/about/pac-20384610>

McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*.

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. México. Editorial Narcea. Primera edición.

Miguel, M. (2013). *Contact Center. Apuesta por la multicanalidad y las nuevas tendencias*. Madrid. Business Solutions by Contact Center.

Molina, A. (2020). *Enfoque Cognitivo Conductual*. Obtenido de <https://ciberpsique.com/psicologia/terapia/terapia-cognitivo-conductual-2/>

Molleda, L. B. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operador de un call center*. ATE, 2018. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México. Pearson Educación. Decimoprimer edición.
- Morales Ruiz, J. C. & Tavera Pérez, I. S. (2017). *Millennials, centennials, tecnología y educación superior: El modelo LEKTURE*.
- Morris, C. G. & Maisto, A. A. (2009). *Psicología*. México. Pearson Educación. Decimotercera edición.
- Normas APA 2019. Edición 6. *American Psychological Association*. Obtenido de:
<http://normasapa.com/>
- Olivares, S. & González, M. (2014). *Psicología del trabajo*. México. Grupo editorial Patria.
- Orejuela Gómez, J. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación*. Colombia. Universidad de San Buenaventura. Editorial Bonaventuriana.
- Orozco, A. C. (2017). *Satisfacción con la vida y su relación con la Satisfacción Laboral*. México: División de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.
- Pérez Basilio, M. A. (2017). *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos*. Licenciatura en Psicología. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

- Pesillo, C. D. (2021). *Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual*. Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Quintanilla Lemus, M. G. (2016). *El clima organizacional y la productividad en una institución pública*. Licenciatura en Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Ramírez Álvarez, M. G. (2010). *Factores psicosociales que promueven el estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral*. Licenciatura en Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Rawls, J. (1979). *Teoría de la Justicia*. Madrid.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson Educación. Decimotercera edición.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10.^a Ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, Stephen P., *Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica*, Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., Séptima Edición, Méjico, 2000
- Romero, D. (2005). *Aproximación a la motivación en el trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajomotivaciónblogspot.com>

- Ryff, C., y Keyes, C. (1995). *Estructura del bienestar psicológico revisada*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Sánchez Cañizares, S. M. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición*. España. Editorial Academia Española.
- Téllez, J. A. (2018). *El Paradigma Humanista Sistémico y su Influencia en el Desarrollo Organizacional*. México: Revista Diversidades, Universidad León
- Tribunal Internacional de Núremberg. (1947). *Código de Nuremberg*. Recuperado de 30 de 1 de 2020, de <http://www.bioeticanet.info/documentos/Nuremberg.pdf>
- Universia. (2019). *Centennials: características principales de la nueva generación*. España.
- Universidad Internacional de Valencia. (17 de Agosto de 2018). *Universidad Internacional de Valencia*. Obtenido de <https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/en-que-consiste-el-modelo-cognitivo-conductual>
- Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas. Centro de investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez". (2020). *Guía para la elaboración de proyecto de investigación*.
- Universidad Internacional de Valencia. *Modelo Cognitivo Conductual* (2018). Obtenido de <https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/en-que-consiste-el-modelo-cognitivo-conductual>

Uribe-Echevarría, V. & Morales, G. (2010). *Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del call center y sus condiciones laborales*. Chile.

Varela Juárez, R. A. (2013). *Administración de la Compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. México. Pearson. Segunda edición.

Yáñez, D. G. (2018). *Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores?* España: Revista de Estudios e Investigación en Psicología y educación.

Anexos

Anexo 1 Consentimiento

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-



Título de la investigación	Investigadoras a cargo
<p>“Satisfacción laboral y su correlación con el bienestar psicológico en los trabajadores centennials: Estudio a realizarse en el Contact Center de una institución del sistema bancario en Guatemala”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lourdes Magaly Calderón Sandoval • Lucía Nathalie Alvarado Salguero

1. Explicación general del estudio

Usted está invitado(a) a participar voluntariamente en un estudio de investigación, que pretende evaluar la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, para determinar la correlación entre estas dos variables en los colaboradores centennials del Contact Center.

Se le invita a usted por cumplir con dos características clave para el estudio:

- Por ser parte de los colaboradores del Contact Center de la institución del sistema bancario.
- Pertener a la Generación Centennial, también conocida como Generación Z, la cual comprende a las personas nacidas entre mediados de la década de 1990 y mediados de la década de 2000.

2. Participación

Su participación en el estudio será de forma directa y anónima, a través de responder los instrumentos que se presentan para recolección de datos. Los cuales evaluarán la escala de satisfacción laboral y la escala de bienestar psicológico.

La participación en este estudio es **voluntaria**. Con su decisión, usted **no** renuncia a sus derechos o a la potestad de hacer algún reclamo legal. Si usted decide participar en este estudio, es **libre de cambiar de opinión y retirarse** en el momento que usted así lo quiera.

3. Detalles del procedimiento

Si usted decide participar en el estudio, se le solicitará responder a dos test psicológicos, el primero consta de un total de 27 preguntas enfocadas en la satisfacción laboral. El segundo test cuenta con un total de 39 preguntas. Las preguntas estarán relacionadas con el objetivo de estudio.

Se realizara dentro de las instalaciones de la institución, en la sala de reuniones del personal, se determinara fecha y con RRHH, sin embargo, como fecha tentativa se prevé el 31 de enero, febrero 11 y 25 a las 15:00 horas, de forma presencial, esto dependerá de las condiciones epidemiológicas del COVID-19, de lo contrario las reuniones se realizarán a la misma hora y fecha vía zoom, para que puedan participar en el primer acercamiento para el rapport, conocimiento, lectura y resolución de dudas del consentimiento informado y participación de la resolución de los test.

4. Beneficios y posibles riesgos

Con su valiosa participación en el estudio, será posible determinar la correlación de la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en los colaboradores centennials que actualmente laboral para el Contact Center, lo cual contribuirá a la ampliación del conocimiento sobre la población centennial y su percepción con respecto al ámbito de trabajo. La participación en el estudio es de carácter anónima, lo cual elimina el riesgo de estigmatización o de sufrir algún tipo

de represalias en su trabajo. Tampoco existe el riesgo de cualquier tipo de discriminación, en vista de que se promueve la participación de todos los colaboradores Centennials.

5. Confidencialidad y manejo de la información

Se garantiza la confidencialidad de los participantes y de los resultados del estudio, en vista de que la participación es de carácter anónima; además, los únicos que tendrán acceso a la información obtenida de las encuestas, serán las investigadoras, el asesor y el revisor del estudio, quienes se comprometen a guardar reserva con respecto al manejo de la información.

Al finalizar la investigación y luego de la publicación del trabajo final de tesis presentado a las autoridades de la Universidad de San Carlos de Guatemala y la institución del sistema bancario, todos los documentos físicos como los datos electrónicos que se hayan utilizado en el proceso de recolección y análisis de información serán entregados a la coordinación general de CIEPs para su guardia y custodia y pasado aproximadamente un año será el departamento quien destruya cualquier evidencia de los documentos y datos electrónicos utilizados, mientras que las investigadoras también destruirán datos del estudio almacenados en los dispositivos utilizados, inmediatamente después de la aprobación y publicación final del trabajo de tesis.

6. A quién contactar en caso de dudas

Usted podrá comunicarse con las investigadoras por medio del correo electrónico satisfaccionalaboral@gmail.com, en caso de tener alguna duda o inquietud acerca de su participación en este estudio.

Debido al COVID-19 y las medidas de prevención recomendadas por la OMS, el instrumento se aplicará de manera virtual por lo cual no se solicitará la firma de los participantes.

Declaro que he leído la información que se detalló anteriormente.

Que se me ha dado la oportunidad de preguntar. Todas mis preguntas fueron respondidas satisfactoriamente. Valido mi participación en este proyecto de investigación al ingresar y responder a las preguntas de la encuesta.

Anexo 2 Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Fecha: _____

Grupo Étnico: _____

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la organización. Le agradecemos responda su opinión seleccionando la opción que considera expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

MUY SATISFECHO MS
 SATISFECHO S
 PROMEDIO P
 INSATISFECHO I
 MUY INSATISFECHO MI

ÍTEM	MS	S	P	I	MI
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					

ÍTEM	MS	S	P	I	MI
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 3: Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff

Fecha: _____

Grupo Étnico: _____

ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF

A continuación, se presentan algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x).

TOTALMENTE DESACUERDO	TD	(1)
POCO DE ACUERDO	PA	(2)
MODERADAMENTE DE ACUERDO	MOA	(3)
MUY DE ACUERDO	MA	(4)
BASTANTE DE ACUERDO	BA	(5)
TOTALMENTE DE ACUERDO	TA	(6)

Ítems	TD	PA	MOA	MA	BA	TA
1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.						
2. A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.						
3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4. Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.						
5. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.						
6. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
7. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.						
8. No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.						
9. Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.						
10. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.						
11. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						
12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						
13. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.						
14. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.						

Ítems	TD	PA	MOA	MA	BA	TA
15. Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.						
16. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.						
17. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						
18. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.						
19. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.						
20. Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.						
21. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.						
22. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.						
23. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.						
24. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.						
25. En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida.						
26. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.						
27. Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.						
28. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.						
29. No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.						
30. Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida.						
31. En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.						
32. Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.						
33. A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo.						
34. No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está.						
35. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.						
36. Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.						
37. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.						

Ítems	TD	PA	MOA	MA	BA	TA
38. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.						
39. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida, daría los pasos más eficaces para cambiarla.						

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo	53
Tabla 2. Resultados de la Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff	57

Índice de figuras

Figura 1. Correlación de Pearson entre variables satisfacción laboral y bienestar psicológico ... 62