

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. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin text "LETTERAS OBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

**“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y EL RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EVERISE GUATEMALA,
LIMITADA”**

STEPHANIE CLAUDETTE ALVARADO TELLO

GUATEMALA, MAYO 2024

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y EL RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA EVERISE GUATEMALA, LIMITADA”

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

POR
STEPHANIE CLAUDETTE ALVARADO TELLO

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

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 León.

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz.

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



Cc. Archivo

CIEPS. 063-2023

Reg. 038-2022

CODIPs. 1034-2024

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

25 de abril de 2024

Estudiante

Stephanie Claudette Alvarado Tello

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes **Alvarado Tello:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto TERCERO (3°)** del **Acta VEINTIUNO - DOS MIL VEINTICUATRO (21-2024)** de sesión celebrada por el Consejo Directivo el 24 de abril de 2024, que copiado literalmente dice:

“TERCERO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y EL RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EVERISE GUATEMALA, LIMITADA”** de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Stephanie Claudette Alvarado Tello

Registro Académico 2014-01306

CUI:

2433-24723-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada Ana Emilia Montenegro Godoy** y revisado por **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 Ramirez Orizabal de León
SECRETARIA

/Bky

Guatemala, 05 de abril del 2024

Señores

Miembros del Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas

CUM


Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante, **STEPHANIE CLAUDETTE ALVARADO TELLO, carné No. 2433-24723-0101; REGISTRO ACADÉMICO No. 2014-01306, y Expediente de Graduación No. L-70-2020-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional**
- **10 créditos académicos por trabajo de graduación**
- **15 créditos académicos por Examen Técnico Profesional Privado**

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y EL RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EVERISE GUATEMALA, LIMITADA”**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez” el 05 de septiembre del año 2023.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.SC. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Lucía, G.

CC. Archivo

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

CIEPs. 063-2023
REG. 038-2022

INFORME FINAL

Guatemala, 05 de septiembre de 2023

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Rosario Elizabeth Pineda de García** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y EL RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EVERISE GUATEMALA, LIMITADA”.

ESTUDIANTES:

Stephanie Claudette Alvarado Tello

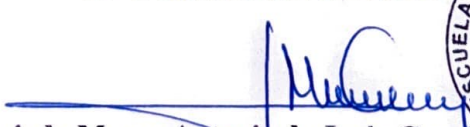
DPI. No.

2433247230101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 05 de septiembre de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 01 de septiembre de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo

Guatemala, 05 de septiembre 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:

“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y EL RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EVERISE GUATEMALA, LIMITADA”.

ESTUDIANTES:
Stephanie Claudette Alvarado Tello

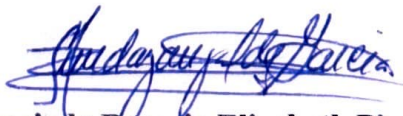
DPI. No.
2433247230101

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 05 de septiembre 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 REVISOR



Guatemala, julio de 2023

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante **Stephanie Claudette Alvarado Tello, CUI 2433 24723 0101** realizó en esta institución 50 entrevistas a colaboradores como parte del trabajo de investigación titulado: *"Asociación entre el bienestar psicológico y el afrontamiento al trabajo presencial en los colaboradores de la empresa Everise Guatemala, Limitada"* en el período comprendido del 18 de julio al 30 de julio del presente año, en horario de 8:00 a 17:00 horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Magda Pamela Mancilla Galindo
Directora de Recursos Humanos
Everise Guatemala, Limitada
Celular: 4150-6070

EVERISE
EVERISE GUATEMALA, LIMITADA
DEPTO. RECURSOS HUMANOS

Guatemala, julio de 2023

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
"Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "*Asociación entre el bienestar psicológico y el afrontamiento al trabajo presencial en los colaboradores de la empresa Everise Guatemala, Limitada*" realizado por la estudiante Stephanie Claudette Alvarado Tello CUI 2433 24723 0101.

Esta investigación 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 del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Ana Emilia Montenegro Godoy
Psicóloga
Colegiado No. 9,971
Asesor de contenido

Licda. Ana Emilia Montenegro G.
Psicóloga
No. Col. 9971

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: STEPHANIE CLAUDETTE ALVARADO TELLO

LICENCIADA EN ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

CINDY MELISSA JUÁREZ MIRANDA

COLEGIADO 6656

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, ABOGADA Y NOTARIA

ALEJANDRA YLLESCAS MOLINA

COLEGIADO 34,407

DEDICATORIAS

A DIOS: Por permitirme culminar esta etapa de mi carrera a pesar de las dificultades.

A MIS PAPAS: Por siempre estar conmigo en cada paso y creer en mi capacidad.

A MI NOVIO: Por demostrarme cada día que tengo potencial y que hay que ser dedicado, disciplinado y perseverante.

A MIS HERMANOS Y CUÑADAS: Por demostrarme que están siempre para apoyarme.

A MI SOBRINITA: Por ser mi luz y darme felicidad.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA Y LA ESCUELA DE

CIENCIAS PSICOLOGICAS: Por brindarme una enseñanza de calidad y aportar a mi crecimiento académico.

A LA EMPRESA EVERISE GUATEMALA, LIMITADA: Por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de tesis y por apoyarme en mi crecimiento profesional y personal.

Tabla de Contenido

Resumen	1
Prólogo	2
Capítulo I	4
1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	4
1.01. Planteamiento del problema	4
1.02. Objetivos	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
1.03. Marco teórico	9
1.03.01. Psicología positiva.....	9
1.03.02. Antecedentes.....	9
1.03.03. Conceptos de psicología positiva	12
1.03.04. Bienestar psicológico	15
1.03.05. Conceptos de bienestar psicológico	17
1.03.06. Tipos de bienestar	18
1.03.07. Componentes del bienestar	23
1.03.08. Modelos del bienestar	26
1.03.09. Carol Ryff.....	29
1.03.10. Quién es.....	29

1.03.11. Pre-psicología positiva.....	30
1.03.12. Modelo de bienestar psicológico de Ryff y sus dimensiones	31
1.04. Consideraciones éticas	34
Capítulo II.....	36
2. Técnicas e instrumentos	36
2.01. Enfoque, modelo y nivel de investigación	36
2.02. Técnicas.....	37
2.02.01. Técnicas de muestreo.....	37
2.02.02. Técnicas de recolección de datos	38
2.02.03. Técnica de análisis de datos	40
2.03. Instrumentos.....	41
2.03.01. Operacionalización de Objetivos, categorías, hipótesis y variables	44
Capítulo III	47
3. Presentación, interpretación y análisis de resultados	47
3.01. Características del lugar y de la muestra	47
3.01.01. Características del lugar	47
3.01.02. Características de la muestra	48
3.02. Presentación, interpretación y análisis de resultados	48
3.02.01. Cuestionario demográfico.....	48
3.02.02. Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff.....	53

3.03. Análisis general	61
Capítulo IV	64
4. Conclusiones y recomendaciones.....	64
4.01. Conclusiones	64
4.02. Recomendaciones	65
4.03. Referencias.....	66
4.04. Anexos	72
4.04.01. Anexo 1.....	72
Consentimiento informado.....	72
4.04.02. Anexo 2.....	75
Cuestionario Demográfico.....	75
4.04.03. Anexo 3.....	79
Escala de Bienestar Psicológico.....	79

Resumen

“Bienestar psicológico y el retorno al trabajo presencial en los colaboradores de la empresa Everise Guatemala, Limitada”

Autora: Stephanie Claudette Alvarado

En la presente investigación se propuso por objetivo general identificar aquellos indicadores relacionados al bienestar psicológico presentes en los colaboradores y su influencia con el retorno al trabajo presencial, así también, como objetivos específicos se pretendió determinar los principales factores demográficos, definir los indicadores encontrados a través de las dimensiones y evidenciar la correlación con la afectación según la edad. La investigación se realizó en la empresa Everise Guatemala, Limitada y se abordó desde la teoría humanista basándose en la corriente positivista, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico, de forma aleatoria simple. El enfoque aplicado fue cuantitativo con un diseño transeccional descriptivo de acuerdo con las variables planteadas, como instrumentos de recolección de datos se utilizó el cuestionario demográfico autoadministrado y la prueba estandarizada “*Escala de Bienestar Psicológico*” creado por Carol Ryff. Los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente utilizando el programa de Excel y SPSS versión 24 por medio de un análisis factorial exploratorio y confirmatorio, la consistencia interna con el estadístico de Alpha de Cronbach y se confirmó con los baremos. El resultado obtenido permitió evidenciar que el bienestar psicológico se encuentra en un nivel alto a partir de la muestra estudiada así mismo, de las siete dimensiones que evalúa la prueba la dimensión de relaciones positivas se afectó por el aislamiento y el retorno al trabajo presencial.

Prólogo

La intención de las personas por hacer un esfuerzo de perfeccionarse y cumplir con su potencial es inevitable y ha sido una característica que por siglos se ha relacionado con la búsqueda de un propósito en la vida para darle un significado. Este concepto de bienestar se encuentra relacionado con características claves como lo es la edad, género, condiciones de vida, etc., que permiten relacionarlo con el bienestar psicológico en función de dichas variables. Este bienestar expone el funcionamiento psicológico positivo de una persona como de aquellas dimensiones que pueden ser utilizadas para distinguir patrones que demuestran un alto grado de adaptación o no, y como esto influye directamente en el afrontamiento de la vida e influye en la salud mental.

En el presente trabajo tomando en consideración la conceptualización del bienestar psicológico, se analizaron los niveles de bienestar psicológico respecto a cada dimensión y a un nivel holístico en función de aspectos demográficos como la edad, el género, condiciones laborales, etc. Las dimensiones del bienestar psicológico siguen diferentes trayectorias y en esta investigación se considera con el retorno a la presencialidad que puede influir en el dominio del entorno, las relaciones positivas con otras personas y la autoaceptación. Y en el aspecto de edad, género y condiciones laborales y personales se puede considerar su influencia en la dimensión de la autonomía, crecimiento personal y propósito en la vida.

Como bien se conoce, en su momento se tomaron medidas para contener el virus incluyendo el sector laboral que trajo consigo dificultades para la adaptación en ese momento y también presentó riesgos en la salud mental. Ahora con el regreso a la presencialidad todas esas afectaciones derivadas del aislamiento activan recursos psicológicos cognitivos,

conductuales, afectivos y emocionales que generan actitudes de resistencia en las personas hacia su entorno y las nuevas experiencias.

Es importante reconocer y comprender que el bienestar psicológico es un constructo que expresa y se va desarrollando a lo largo de la vida y deriva de las experiencias positivas y negativas, en este aspecto el afrontamiento es un proceso que se vuelve complejo y que abarca distintas dimensiones, donde se definen los esfuerzos de las personas para manejar las demandas internas y externas que se presentan. A través de estas se analiza y evalúa su naturaleza subjetiva y su influencia en el funcionamiento físico, psíquico y social en las personas, por lo tanto, esta investigación como se mencionó anteriormente analiza el bienestar psicológico en el colaborador al retornar al trabajo presencial en un ámbito personal y laboral.

Algunas limitaciones encontradas en la investigación fue la proporcionalidad en la muestra respecto a edad y género, así como también la apertura de los colaboradores de exteriorizar sus emociones frente a sus estrategias con el afrontamiento que están aplicando. Los beneficios de esta investigación responden a conocer según los niveles de bienestar que son experimentados por los colaboradores durante la aplicación de la escala de bienestar para comprender su desarrollo en cada dimensión, pero tomando en consideración aspectos demográficos que tiene una implicación directa con el grado general del bienestar.

Se agradece especialmente a la empresa Everise Guatemala, limitada por la apertura a la investigación realizada, así como a los colaboradores que participaron en la recopilación de información.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01.Planteamiento del problema

El trabajo es el lugar en donde los empleados pasan casi un tercio del tiempo muchas veces sin darse cuenta, y es así como se convierte también en uno de los lugares que tienen mayor impacto en la salud física y mental, esto no solo afecta en el rendimiento laboral sino más aun, se extiende a otras facetas de la vida de una persona, sus relaciones sentimentales, familiares, personales entre otras. Con la situación experimentada del aislamiento, y ahora en la actualidad el retorno a la presencialidad se presentan riesgos y complicaciones que pueden llegar a ser negativas en el bienestar del colaborador y de su salud mental.

Según la revista Murcia de la ciudad de España (PSOE Murcia, 2021) menciona que uno de los peores efectos que ha traído como consecuencia el aislamiento es el incremento de problemas mentales como la ansiedad, insomnio y la depresión, esto porque las medidas que se han tomado para prevenir o disminuir afectan la forma en la que las personas se relacionan y esto provoca daños mentales. Agregando también que hay poblaciones que son más vulnerables a sufrir de tales consecuencias, según la encuesta nacional de salud realizada en esta ciudad la población adulta está por encima del 25% de riesgo anudando a esto que la accesibilidad a programas de salud son escasos.

Del lado de Latinoamérica, unos de los principales efectos colaterales del aislamiento ha sido la incertidumbre de las personas especialmente de los colaboradores de recuperar esa identidad social y personal dentro de un ambiente laboral. Esto va directamente ligado a la subjetividad laboral en donde cada colaborador da valor y significado a su trabajo y a las experiencias y rasgos distintivos que allí se dan. Según un boletín de prensa publicado por el

Ministerio de Salud de Colombia (Gobierno de Colombia, 2021) detallan que después de transformar la forma de vivir y convertir los hogares en lugares de trabajo en un mismo espacio con la dinámica familiar, la necesidad de adaptarse a la nueva normalidad que implica el retorno a la presencialidad puede generar preocupación, incertidumbre, ansiedad y hasta resistencia que puede afectar la salud mental.

Guatemala es un país que se enfrenta cada día a muchas problemáticas como lo son la pobreza, violencia, corrupción, racismo entre otros factores, sin embargo, la pandemia vino a complicar más la situación que actualmente se está viviendo. La salud mental en el país no ha sido uno de los temas importantes desde hace varios años, según un artículo publicado por la revista América Latina en movimiento sobre la pandemia en Guatemala, menciona que “la forma que tiene el país de intervenir la crisis sobre el bienestar psicológico en casi nula, debido a que el enfoque en el que se trabaja no es preventivo sino reactivo” (Colussi, 2020).

Colussi (2020) refiere a que del total del presupuesto que maneja el país, el 1% está dirigido al área de salud mental, del ministerio de salud y el 90% del presupuesto está destinado al Hospital Psiquiátrico, demostrando así que la intervención en este campo es casi inexistente. Aunque los problemas de salud mental de la población no se conocen a profundidad, si se puede deducir que existe relación entre los padecimientos psicosociales que surgen por las enfermedades mentales, pero también por eventos que se han presentado.

La revista Nómada también menciona que el impacto psicológico y psicosocial que la crisis actual ha tenido en la población guatemalteca es significativo, debido a que también existen condiciones de desigualdad por el entorno en el que se desarrollan (Elías, 2020)

Actualmente la mayoría de las empresas ya se encuentran totalmente laborando de manera presencial, al inicio estaban renuentes a iniciar labores de forma virtual y pasar por

diferentes fases para la implementación hasta lograrlo, pero ahora se enfrentan con la situación de regresar a lo que antes era la normalidad que conlleva otras consecuencias provenientes del estilo de vida del teletrabajo y el aislamiento en los colaboradores y como este influye en el bienestar psicológico que según Ryff (1995) es considerado un esfuerzo para que el ser humano se perfeccione y cumpla con su potencial, lo cual tiene que ver con tener un propósito de vida que ayude a darle significado.

Se tiene conocimientos de que las personas son seres holísticos y complejos, están conformados de vivencias, ideas, ilusiones, metas entre otros aspectos y buscan sentirse bien en cada ámbito de su vida. Muchos logran tener un equilibrio entre lo que hacen y lo que quieren, pero otros presentan desgaste mental, provocándoles malestar con su entorno y en sus relaciones personales, pérdida de confianza en sí mismos y en sus capacidades olvidándose del sentido y propósito de su vida.

En la actualidad, las empresas son áreas en donde los colaboradores manifiestan mayor incomodidad, incertidumbre y desaliento con aspectos externos de sus relaciones, pero también internos de acuerdo con su condición dentro de la empresa. Everise Guatemala, Limitada, actuó y se encuentra ya con colaboradores que retornaron al trabajo presencial. De acuerdo a la investigación realizada y puntuaciones obtenidas se puede responder a las interrogantes planteadas y se determina que a través de la población los indicadores que prevalecieron en los colaboradores son las dimensiones del crecimiento personal, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida con puntuaciones a un nivel alto-elevado en bienestar psicológico y a un nivel moderado la dimensión de relaciones positivas encontrándose influido este indicador debido al aislamiento que se experimentó en los colaboradores y su falta de interacción en las relaciones interpersonales. La prevalencia del

género femenino influyó en la capacidad de manejo de situaciones adversas que suscitaron al retornar a la presencialidad. La necesidad del crecimiento personal y profesional predominó en las edades de 19 a 40 años, estos indicadores afectan de una forma positiva pero también negativa en el bienestar psicológico y pueden vulnerar a los colaboradores, pero también le permiten potenciar sus capacidades, experiencias y creencias.

1.02.Objetivos

Objetivo general

Determinar los indicadores de bienestar psicológico presentes en los colaboradores de la empresa Everise Guatemala, Limitada ante el retorno a la presencialidad en el trabajo.

Objetivos específicos

- Identificar las principales características de factores demográficos de los colaboradores que retornaron al trabajo presencial.
- Definir los indicadores relacionados con el bienestar psicológico ante el retorno al trabajo presencial y validarlos en los colaboradores.
- Analizar el efecto en el bienestar psicológico ante el retorno al trabajo presencial en función a edad y género en los colaboradores.

1.03.Marco teórico

1.03.01.Psicología positiva

1.03.02.Antecedentes

Los seres humanos siempre a lo largo de los años han buscado a través de su evolución ser felices, las ilusiones positivas superponen al pensamiento positivo sobre el realista o negativo que les ha permitido afrontar circunstancias difíciles.

El pensamiento ético de los antiguos griegos se caracterizaba por la eudaimonia... esta expresión se traduce literalmente como felicidad, es una antigua palabra que se compone del prefijo eu (bien), del sustantivo daimon (genio o sabio) y del sufijo ia (cualidad). el significado podría ser “el bien es la cualidad del sabio” o “el sabio hace el bien por buscar lo mejor”. Según la DRAE la eudemonía se define como el estado de satisfacción debido, generalmente, a la situación de uno mismo en la vida. (Porrás y Piñeiro, 2015, p.9)

Por lo tanto, la idea de que la persona se sintiera bien y la preocupación que esto ocasionaba en las personas no es algo reciente, Aristóteles se preocupaba por estas cuestiones hace varios siglos atrás al igual que otros filósofos importantes.

Antes de la Segunda Guerra Mundial la psicología solo había estado enfocada en curar enfermedades mentales, ayudar a que las personas sintieran que gozaban de una vida más productiva y satisfecha y promover el talento.

En la Segunda Guerra Mundial la psicología se vio influenciada y se consolidó como una disciplina dedicada a la curación y a la reparación de daños bajo el modelo biomédico de ese entonces. Tras la guerra y por diferentes circunstancias, estos últimos objetivos fueron rezagados y la psicología se dedicó exclusivamente al tratamiento del trastorno mental y a aliviar el sufrimiento humano. (Esguerra, 2006, p.30)

Así también dentro de la historia otros pensadores reflexionaron sobre la felicidad del ser humano como Spinoza, Schopenhauer, Bertrand Russell, Heidegger o Cioran. Dentro del campo de la psicología se puede considerar como primer antecedente a William James a principios del siglo XX, con sus escritos sobre la mentalidad saludable pero quizás el movimiento psicológico que tuvo más peso dentro de esta corriente es la psicología humanista que se considera como la tercera fuerza después del psicoanálisis y el conductismo, el humanismo promovía prestar especial atención a los aspectos positivos de las personas, buscando desarrollar potencialidades del psiquismo. Se considera a Abraham Maslow como el primer autor en mencionar el positivismo resaltando el concepto de autorrealización y el enfoque del estudio de individuos saludable, también se puede mencionar a Carl Rogers quien inicia con la psicoterapia que busca desarrollar a la persona y que tenga un buen funcionamiento (Arrivillaga, 2015).

Se puede deducir entonces que, de lo expuesto con anterioridad, varios profesionales y psicólogos han realizado psicología positiva, muchos de ellos sin darse cuenta, algunos estudios clásicos sobre apego, inteligencia emocional, optimismo, conductas prosociales, valores humanos entre otros factores constituyen temas del campo de estudio de esta psicología.

Durante los inicios del siglo XX entre las ciencias sociales y la psicología se comienza entonces a dar una relación con un enfoque más salugénico en el que se busca poner en evidencia que no solo es importante evitar o curar algún malestar en los individuos sino realmente centrar esfuerzos en abordar aspectos positivos de la psique humana. Se dejan atrás aquellos enfoques reduccionistas de cómo se debe de manejar la salud y se comienza con introducir el deseo de mejorar las condiciones de vida humanas. Esta idea al inicio fue una

revolución debido a que era un pensamiento que se percibía contrario al enfoque médico, pero gozar de un buen estado de salud no solo consistía en carecer de alguna enfermedad sino disfrutar de la vida y tener habilidad de resiliencia (Gracia, 2009).

La intención de este nuevo enfoque no fue hacer desaparecer el médico, sino que siempre fue buscar no solo el diagnóstico, pronóstico, curación y prevención sino también extenderse a la promoción de la salud donde se busca que las personas no carezcan de enfermedades, pero también incrementar la salud y el bienestar en general, abordar los aspectos positivos y preventivos en lugar de enfocarse en aquellos aspectos negativos que desencadenan enfermedades. A partir de este momento es cuando se comienza a considerar a la persona como una unidad, buscando reducir lo negativo e incrementar lo positivo, así también dejar atrás la percepción victimológica en donde solo se ocupaban de las personas que lo requerían y también dejar de ver la salud mental solamente como ausencia de enfermedad, es decir complementar aquellos enfoques existentes con nuevos avances.

La psicología siempre se ha centrado en el campo de la salud mental, es decir centrándose en aquellas emociones negativas que dan lugar a las enfermedades fijando su atención en la psicopatología o psicoterapia, no obstante, es importante comprender que:

Sin embargo, solo la psicología positiva ha trascendido para convertirse en un nuevo enfoque de la psicología que permite estudiar seriamente las dimensiones de la persona normal, sus virtudes y fortalezas normales. La psicología positiva ha abierto una amplia área de investigación que no solo tiene grandes expectativas de cara a la psicoterapia, la enseñanza u otras áreas, sino que además se prevé que implicará el devenir social afectando así de forma global a la calidad de la vida humana. (Gracia, 2013, p.7-8)

Se atribuye el surgimiento de la psicología positiva cuando se creó el Comité de Psicología positiva y luego el Centro de Psicología positiva de la Universidad de Pensilvania, la primera cumbre de Psicología positiva en Washington DC y que se dedicó un número especial de la APA a temas tratados por esta corriente. Seligman (como se citó en Gracia, 2013) señala que el origen de la psicología positiva ocurrió en 1998 con el discurso inaugural de Martin Seligman como presidente inaugural de la American Psychological Association APA, aunque es en el año 2000 en un artículo donde considera a la persona como tomador de decisiones, con opciones, preferencias y posibilidad de ser eficaz, tomando en cuenta este momento como su nacimiento.

1.03.03. Conceptos de psicología positiva

Hacer una aproximación a la definición de psicología positiva supone decir que es “el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología” (Françoise, 2006, p.313).

Según Seligman y Csikszentmihalyi (como se citó en Gracia, 2013) define la psicología positiva como:

El estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología. También como el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permiten adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades. (p.8)

Lindley, Joseph, Harrington y Wood (como se citó en Lupano y Castro, 2010) la reducen a:

El estudio científico de las posibilidades de un desarrollo humano óptimo; a nivel meta-psicológico se propone reorientar y reestructurar teóricamente el desequilibrio existente en las investigaciones y prácticas psicológicas, dando mayor importancia al estudio de los aspectos positivos de las experiencias vitales de los seres humanos, integrándolos con los que son causa de sufrimiento y dolor; en un nivel de análisis pragmático, se ocupa de los medios, procesos y mecanismos que hacen posible lograr una mayor calidad de vida y realización personal. (p.46)

Por su parte, Gable y Haidt (como se citó en Gracia, 2015) indican que es: “el estudio de las condiciones y procesos que contribuyen a prosperar o, al óptimo funcionamiento de personas, grupos e instituciones” (p.9).

Según *The Journal of Positive Psychology* (como se citó en Lupano y Castro, 2010) menciona que: “la psicología positiva se refiere a las perspectivas científicas acerca de que hace que la vida sea digna de ser vivida. Se centra en los aspectos de la condición humana que llevan a la felicidad, a la completad y a prosperar” (p.46).

Posteriormente la autora Vera Poseck (como se citó en Gracia, 2013) la describe de la siguiente forma:

La psicología positiva es una rama de la psicología de reciente aparición que busca comprender, a través de la investigación científica, los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas del ser humano, durante tanto tiempo ignoradas por la psicología. El objeto de este interés es aportar nuevos conocimientos acerca de la psique humana no solo para ayudar a resolver los problemas de salud mental que adolecen a los individuos, sino también para

alcanzar mejor la calidad de vida y bienestar, todo ello sin apartarse nunca de la más rigurosa metodología científica propia de toda ciencia de la salud. (p.9)

La psicología ha creado tres campos, que abarcan tres conceptos esenciales. Los conceptos más importantes son:

Felicidad es un estado subjetivo de satisfacción, ha resultado poco compatible con la psicología tradicional por la dificultad que representa el medirla... las emociones positivas son aquellas que producen bienestar o felicidad a las personas y pueden ser centradas en el pasado, presente y futuro... y las fortalezas y virtudes son parte de los rasgos positivos de la personalidad y, por ende, pueden cultivarse y favorecer el crecimiento... (Porras y Piñeiro, 2015, p.22-24)

¿Qué hace que una vida sea plena? ¿Cuáles son los caminos para conseguirla? Son algunas de las interrogantes de la psicología positiva, según Seligman (como se citó en Gracia, 2013) “la felicidad y el bienestar son los resultados que desea obtener la psicología positiva” (p.10).

Por lo tanto, como aporte más significativo previene la aparición de cualquier trastorno mental a través de desarrollar las fortalezas de las personas con base a emociones positivas las cuales pueden centrarse en el pasado, presente y futuro generando efectos reales en diversas áreas del funcionamiento psicológico haciendo así que la vida valga la pena y dan sentido a lo saludable en los seres humanos, aunque no se dejan atrás las emociones negativas que proporcionan habilidades de supervivencia. También cristalizar el enfoque salutífero en psicología, habiendo integrado teoría, investigaciones y corrientes del bienestar que por años trabajaron desconectadas y sin vínculo.

Actualmente no existe una definición sobre el objeto de estudio de la psicología positiva, se mencionarán algunos constructos, pero el enfoque estará en el modelo de bienestar psicológico de Carol Ryff.

1.03.04. Bienestar psicológico

La calidad de vida se ha convertido en un concepto muy importante e interesante para los psicólogos, para el campo de la salud es aún más pues se trata con personas con ciertas limitaciones debido a su condición. El bienestar psicológico se encuentra fuertemente ligado a la calidad, condición, modo y nivel de vida, puede entenderse desde muchas perspectivas y puede contener diferentes variables, podemos también decir que se encuentra estrechamente ligado a factores objetivos y subjetivos, condiciones de vida y aspiraciones, metas y logros determinado por la época y contexto social. Como una aproximación a lo que es el bienestar psicológico se puede decir lo siguiente:

El bienestar psicológico se produce en relación con un juicio cognitivo acerca de los logros, pero a su vez influye en la conducta dirigida al logro de metas y propósitos. La persona con altos niveles de bienestar suele trazarse metas alcanzables de lo cual deriva a la vez, satisfacción y bienestar. El bienestar psicológico suele ser la resultante de afrontar adecuadamente las situaciones de estrés de la vida cotidiana, pero a la vez una persona con alto nivel de bienestar está mejor preparada y, de hecho, afronta mejor las demandas y desafíos del ambiente. Por otra parte, la autoestima, autodeterminación, autoconfianza, que tan a menudo aparecen en la literatura como indicadores de bienestar psicológico son importantes factores mediadores, elementos que influyen en el nivel de bienestar que alcanza una persona. (García-Viniegras, 2005, p.9)

Las bases del estudio del bienestar psicológico están estrechamente ligadas a lo que se le suele llamar felicidad, aunque no es lo mismo, es considerada una de las principales metas vitales de las personas y el bienestar es relevante porque no solo es por placer sino se implica mucho en la salud mental y física y en su contexto social y comunitario.

Seligman (2011) afirma que:

La teoría de la felicidad autentica es un intento por explicar una cosa real, la felicidad que se define por la satisfacción con la vida, donde en una escala del 1 al 10, las personas califican cuan satisfechas están con su vida. Las personas que tienen más emoción positiva, más compromiso y más sentido de la vida son las más felices y las que están más satisfechas con su vida. La teoría del bienestar niega que el tema de la psicología positiva sea una cosa real; más bien, el tema es un constructo, el bienestar que tiene, a su vez, varios elementos mensurables, porque cada uno de ellos es una cosa real y cada uno contribuye al bienestar, pero ninguno lo define. (p.60)

Por lo tanto, el bienestar está conformado por varios elementos que pueden medirse, la psicología positiva es quien ayuda a entender lo que es el constructo de bienestar a través de estos. Al referirse a estos elementos, deben de tener tres propiedades “primero deben de contribuir al bienestar, segundo muchas personas lo buscan por sí mismo y so solo para obtener cualquiera de los otros elementos y tercero se define independientemente de los demás elementos, es decir exclusivo” (Seligman, 2011, p.65).

En conclusión, el bienestar está conformado por distintos elementos, algunos medidos de forma subjetiva y otros de forma objetiva, es decir que se encuentra compuesto por elementos afectivos (experiencias, estados y respuestas emocionales) pero también cognitivos (evaluación y juicios sobre la satisfacción con la vida).

1.03.05. Conceptos de bienestar psicológico

A lo largo de los años la definición de bienestar psicológico ha ido conformándose por diferentes componentes, por lo tanto, existen diversos conceptos para este fenómeno los cuales se pueden definir a continuación:

Según la Real Academia Española (RAE, 2021) se puede definir bienestar como: “estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica”.

Vásquez y Hervás (como se citó en Lemus, 2018) los autores definen el bienestar psicológico como “el buen funcionamiento del individuo, se reduce el dolor, el sufrimiento y las carencias que vive en el proceso de su existencia; no hay nada extraño en que las personas disfruten de su felicidad, satisfacción, optimismo y calidad de vida” (p12).

Rivera-Porres et al. (2018) tomando en cuenta antecedentes históricos al bienestar psicológico como: “la satisfacción personal con la vida, entendiendo la satisfacción como el resultado que surge a partir de una interacción con diversos entornos sociales” (p17).

Adler (como se citó en Arana, 2015) describe que “es el medio que expresa el sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y que se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social” (p7).

Dentro de lo que es el bienestar también se debe de considerar lo que es la salud mental positiva, según Vásquez y Hervás (como se citó en Arrivillaga, 2015).

Implica un estado emocional positivo, y un modo de pensar compasivo de una persona y los demás, poseer expectativas de un futuro positivo y, en general, un modo adaptativo de

interpretar la realidad. Pero también supone disponer de recursos para afrontar adversidades y, aun mas importante, para desarrollarnos como seres humanos. (p.13)

1.03.06. Tipos de bienestar

La palabra bienestar parece ser un concepto bastante difícil de comprender, y más sabiendo de que el bienestar se encuentra dividido, sin embargo, es importante saber cuándo una persona se encuentra experimentando placer, dolor o satisfacción con su vida. “Sentirse bien no es un estado contra natura en la especie humana como nos quieren hacer ver algunos pesimistas mal informados. Como se ha argumentado anteriormente parece que muchos mecanismos psicológicos (p. ej.: olvido o atención selectivos) operan justamente en la dirección de incrementar el bienestar y reducir el malestar” (Vázquez y Hervás, 2009, p.20). A continuación, se abarcarán tres tipos de bienestar y las ideas más importantes de cada uno de ellos.

Bienestar subjetivo

Este tipo de bienestar está muy relacionado con el término hedónico, que es definido como: “una corriente filosófica que define a la buena vida en función de la búsqueda del placer y evitar el dolor como máxima felicidad y objetivo de la vida... según esta corriente los deseos debían satisfacerse de manera inmediata y la persona debía vivir en un continuo placer, manteniendo excitados a todos los sentidos” (Porrás y Piñeiro, 2015, p.15).

Sin embargo, existen diferentes autores que a lo largo del tiempo han intentado conceptualizar este término.

Satorre (como se citó en Martin, 2010) el bienestar subjetivo es: “lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognoscitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia” (p.7). Muchos han denominado a lo subjetivo como

felicidad, porque es cuando las personas tienen sentimientos agradables, se sienten motivados y entusiasmados y terminan sintiéndose satisfechos con sus vidas.

Diener y Diener (cómo se citó en García, 2002) se refiere a que el bienestar subjetivo podría agruparse tomando en cuenta tres aspectos, la primera de ella intenta definir al bienestar como aquella valoración que la propia persona hace de su vida de forma positiva, se puede decir que está vinculada con la satisfacción con la vida, luego la segunda categoría hace énfasis en cómo los sentimientos positivos pueden sobrepasar aquellos negativos, es decir que una persona estará más feliz cuando en su vida tiene más experiencia buenas que malas, y la última es aquella que concibe al bienestar es decir la felicidad como algo virtuoso, tomándolo más bien como una cualidad.

Veenhoven (como se citó en García, 2002) define al este bienestar en como la persona es la encargada de valorar o criticar su vida de manera general, cuales son aquellos aspectos positivos que hacen que la personas este bien con su vida. Según este autor la persona utiliza dos elementos para valorar como esta su vida, cuando se habla de satisfacción con la vida o lado cognitivo es cuando la persona entiende que en su vida hay aspiraciones y logros, pero también fracasos, y el elemento afectivo que es más placentero pues se involucran mucho las emociones y estados de ánimo, si estos son altos la persona sentirá que su vida está bien y es deseable.

Todos los elementos o características que se indican no trabajan de forma aislada pues el conjunto de ellas al relacionarse compone el ciclo de vida de una persona y su actitud frente a la vida.

Bienestar psicológico

Al momento de que existe un balance entre las expectativas que tiene el hombre, es decir, la proyección que tiene hacia el futuro y los logros que es aquella valoración al presente, se

considera que existe un estado de satisfacción que es denominado bienestar psicológico. Este estado de bienestar se encuentra influenciado por el entorno, el cual se confirma por condiciones materiales y de vida. Por lo tanto, se puede concluir que el bienestar psicológico es más profundo, duradero y de mayor calidad que es subjetivo sin dejar a un lado que ambos son igualmente importantes.

Este concepto se ha discutido tiempo atrás, se hace referencia a que “se basa en la corriente filosófica de la eudaimonía, una palabra griega que significa la expresión del yo interior o el ser más auténtico” Vásquez (como se citó en Martín, 2016, p.14). Este término en realidad se define como la felicidad o plenitud que llega a experimentar una persona a lo largo de su vida, el hombre llega a encontrarse en este estado cuando realiza diferentes acciones que le permiten alcanzar los objetivos propuestos.

García-Viniegras y González (como se citó en Martín, 2016) menciona que:

El bienestar psicológico o bienestar eudaimónico es un constructo que expresa el sentir positivo y pensar constructivo del ser humano acerca de su mismo, que se define por su naturaleza subjetiva y vivencial y que se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social. El bienestar posee elementos reactivos, transitorios, vinculados a la esfera emoción, y elementos estables que son expresión de lo cognitivo, de lo valorativo, ambos estrechamente vinculados entre sí y muy influidos por la personalidad como sistema de interacciones complejas, y por las circunstancias medioambientales, especialmente las más estables. (p.15)

Tal y como se mencionó, esta corriente filosófica busca que el hombre asegure encontrar la felicidad a través de una mejor vida, pero sin confundirla con lo que es el placer. En tiempos atrás se consideraba que quien poseía la capacidad de encontrar este estado o tener este tipo de

conocimiento era un sabio sin embargo en la actualidad ya no es esa la percepción que se tiene de este concepto.

El fin no solo es buscar el bien o la felicidad, sino la mejor vida que la persona puede vivir a través de las virtudes y el saber cómo las buenas y malas acciones repercuten en su pasado, presente y futuro. La eudaimonía es sabiduría y ésta solo puede llevar a la persona a lo mejor. (Porrás y Piñeiro, 2015, p.11)

Cuando una persona se encuentra funcionando o actuando de una forma positiva o bien se puede deducir que se encuentra en un estado de bienestar psicológico, así también cuando existe congruencia entre los objetivos deseados y alcanzados en la vida, un buen estado de ánimo y un nivel afectivo óptimo. Molina y Meléndez (como se citó en Martin, 2016) definen el bienestar como: “El resultado que se produce entre realidades conseguidas, aspiraciones, posibilidades, expectativas interpretándolas en la idea de gozo y satisfacción y destrezas de afrontamiento con el objetivo de conseguir adecuación” (p.16).

Bienestar organizacional

Como se comentó anteriormente, el bienestar es buscar sentirse felices, en este caso la persona buscará la satisfacción personal en su trabajo, la misma será a través de diferentes conductas y en práctica diaria, es decir que el ser humano tendrá a la mano algunas fortalezas y virtudes que le permitirán experimentar bienestar en el área laboral y convertir la rutina en vocación y gratificación. Seligman (como se citó en Gracia, 2013) dice: “cuando la vida y la libertad están cubiertas, todo indica que se marcha hacia políticas que van más allá de la seguridad elemental, tomando muy en serio la búsqueda de la felicidad” (p27).

Según comentan Martín y López (como se citó en Castañeda, Betancourt, Salazar y Mora, 2017) el bienestar hacer referencia a distintos aspectos.

La situación de seguridad física, mental y social en la que se encuentran los colaboradores de una organización, esto con la finalidad de prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes. Tomando en cuenta que la salud física y mental es una de las dimensiones que contribuyen a que los seres humanos tengan una calidad de vida, y más aún en el ámbito laboral, un buen estado de salud que permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir y mantener un adecuado bienestar en el trabajo. (p.6)

Es por ello por lo que, desde la perspectiva positiva, se busca ofrecer respuestas ante las necesidades que la persona experimenta en el ámbito laboral, donde ocurren cambios constantes y demandantes que en la mayoría de los casos dejan a un lado la salud y el bienestar creando así organizaciones con empleados insatisfechos.

En los años setenta lo que es el bienestar comienza a tener mayor relación con la calidad de vida de la que se ha venido hablando con anterioridad, se comienza a dar importancia a esta área debido a que comienza a disminuir la satisfacción dentro del entorno laboral. Cuando se habla de bienestar no se puede percibir al ser humano en un ambiente aislado sino es aquel que tiene interacción y relaciones las cuales pueden influenciar de manera directa o indirecta tu sentir con respecto a su calidad de vida.

El bienestar psicológico influye en el bienestar dentro de las organizaciones, debido a que forma parte de la psicología positiva, la misma busca integrar conceptos y enfoques que se relacionan a la salud mental y la calidad de vida de las personas. El papel del ser humano es activo y a la vez ser consciente de su conducta, tener la capacidad y voluntad de adaptarse o desadaptarse para prevenir cuando situación que le resulte en lo contrario a bienestar (Rayo, Mejía, Canedo y Rivera, 2018).

1.03.07.Componentes del bienestar

El bienestar como se habló anteriormente se ha visto influenciado por la literatura filosófica con el hedonismo y la eudaimonia, realizando un breve resumen para el primer concepto la felicidad es la suma de varios momentos agradables que buscan evitar un sentimiento de sufrimiento o desagradable, ahora el segundo concepto puede verse desde dos puntos, un sentimiento subjetivo que busca calidad de vida y tener experiencias positivas y el segundo es la búsqueda de la excelencia humana, la autenticidad, la exploración y realización del potencial. Con la psicología positiva se termina de definir que el hedonismo está vinculado a las emociones positivas y la eudaimonia a la utilización de las fortalezas del hombre y buscar el significado de la vida, estos son los dos componentes que se explicarán.

Emociones positivas y componente hedónico

Las emociones positivas buscan alcanzar un nivel de felicidad superior, las mismas son consideradas como experiencias subjetivas que tiene una persona y que la considera valiosa que puede describirse con respecto al tiempo, es decir que a lo largo de la vida de una persona ha experimentado diversa cantidad de emociones que no siempre se encuentran interrelacionadas pero que si han influido en su modo de experimentar la felicidad. Las emociones pueden ser controladas hacia una dirección positiva para cambiar la forma de experimentar sentimientos sobre el pasado, cambiar la forma de pensar sobre el futuro y algo importante, la forma en la que se vive el presente. El fin es de poder alcanzar una vida placentera y llevarlo a un nivel superior donde se logre la felicidad, esto considerando que es un proceso en el cual el aprendizaje y la practica son factores importantes para obtener lo deseado.

Dentro del componente afectivo del bienestar de encuentran las emociones, “las mismas pueden ser entendidas como tendencias de respuesta de múltiples componentes que se

desarrollan en periodos de tiempo relativamente breves” Fredrickson (como se citó en Arrivillaga, 2015, p.15).

Las emociones positivas se encuentran estrechamente relacionadas con la capacidad de una persona de resolver problemas, resistir el dolor o algún acontecimiento no agradable, aumento de su creatividad y resiliencia, es decir que logran hacer que una persona se sienta gratificada al realizar una actividad y esto a la vez se encuentra vinculado con otras actividades que el ser humano realiza.

Como se mencionó anteriormente, las emociones se pueden dirigir para obtener de ellas una diferente percepción. Todas las emociones relacionadas con el pasado se encuentran asociadas por el pensamiento y la interpretación, es decir que una vez se logre interpretar un suceso pasado se deriva una emoción al respecto.

Cuando se producen sucesos adversos o favorables, se da un estallido emocional temporal en la dirección positiva o negativa correspondiente. Pero normalmente después de poco tiempo, el estado de ánimo vuelve a situarse dentro de los parámetros de rango fijo. Pero, sin embargo, si las emociones son expresadas y se les presta atención, acaban enriquecidas y se enganchan para ocuparse de los problemas pasados. Así que prestar demasiada atención a estos asuntos puede llevar a un deterioro de la felicidad. En este sentido, hay dos modos de reubicar estos sentimientos poco adaptativos, sobre el pasado en la zona de la felicidad; el primero modo es la gratitud que aumenta el disfrute y la valoración de los buenos momentos pasados; en este sentido, las personas capaces de valorar lo recibido, suelen tener mayores niveles de felicidad. Y segundo, la reescritura de la historia por medio del perdón, el cual tiene la capacidad de transformar los malos recuerdos en buenos. El perdona cambia el dolor por neutralidad o incluso

recuerdos positivos, lo que acarrea mayor satisfacción y por lo tanto felicidad en la vida. (Gracia, 2013, p.18-19)

En el presente la felicidad se encuentra a través de los placeres y las gratificaciones, las cuales buscan que permanezca un momento del presente de una forma única. Las gratificaciones se involucran, absorben y provocan que se pierda la conciencia de las personas, albergan más pensamientos e interpretaciones y los placeres son sensoriales, emocionales y efímeros que implican poco pensamiento pero que incrementan la cantidad de felicidad transitoria (Gracia, 2013). Cuando se recurren a acciones que producen placer de una manera temporal, hay que tener precaución de que no se realice de una forma prolongada y constante pues pueden llegar tener a largo plazo un impacto negativo en la verdadera búsqueda de la felicidad.

Por último, se encuentran las emociones positivas que se encuentran vinculadas al futuro, el optimismo ayuda a minimizar el impacto que tienen los sucesos negativos sean menores al darnos cierto nivel de control de estos y actuar con cierta protección, la esperanza ayuda a encontrar causas permanentes para los sucesos positivos y causas transitorias para los sucesos adversos, sin alejarnos de la felicidad.

Fortalezas personales y componente eudaimónico

La psicología positiva sugiere trabajar también las virtudes y fortalezas humanas, las personas poseen ciertas características que han sido reconocidas a lo largo de la historia y que han sido siempre valoradas, a pesar de que son consideradas abstractas se han logrado encontrar formas de medirlas. Las fortalezas son aquellas rutas que se pueden seguir para alcanzar las virtudes, estas se van desarrollando a lo largo de la vida y pueden enseñarse.

“Las fortalezas y virtudes son rasgos de la personalidad duraderas, y concretamente, características positivas que aportan sensaciones placenteras y gratificación. Las virtudes se

hallan en un plano más abstracto o filosófico, mientras que las fortalezas son más concretas, susceptibles de ser modificadas y evaluadas” (Gracia, 2013, p.20).

Cuando se habla de fortalezas, se busca que la persona se enfoque más en poner en práctica aquellas que ha desarrollado de una forma natural, por lo tanto, el fin no es el de detectar deficiencias y minimizarlas sino lo contrario destacar los recursos de la persona para hacerlos valer.

Cuando se quiere considerar una cualidad positiva una fortaleza del carácter se deben de tomar en cuenta algunos siguientes criterios.

En primer lugar, una fortaleza contribuye en varias formas a la realización que constituye la buena vida. Asimismo, es valorada moralmente en sí misma y no por los beneficios que pueda proveer. Otros criterios son que la expresión de esta no empobrece o empequeñece a otras personas; el opuesto de una fortaleza no se considera un rasgo deseable; tiene características de rasgo, en el sentido de que se manifiesta en el comportamiento y es medible; es diferenciable de otras fortalezas y no se compone de ellas... Peterson y Seligman (Como se citó en Arrivillaga, 2018, p. 24).

Experimentar sentirse bien en la vida se da gracias a la consecuencia de utilizar las fortalezas que cada persona posee en cada una de las situaciones vividas y lograr entrar en un estado de placer a través de experiencias gratificantes.

1.03.08. Modelos del bienestar

Con la psicología positiva se conceptualizó al ser humano desde una nueva perspectiva, la necesidad de investigar o evaluar las características y patrones que por muchos años pasaron desapercibidos ahora surgen para dar un enfoque más humanista, ahora buscando el bienestar del ser humano y no solo en sus patologías. Existen diferentes modelos teóricos que se mencionarán

a continuación con distintas implicaciones de la perspectiva de la persona que permiten comprender su ente holístico.

Modelo de Jahoda

Según este modelo tener una buena salud física es condición necesaria, aunque no suficiente para tener una buena salud mental. Así recrea un resumen de criterios y dimensiones que deberían componer la salud mental positiva, los cuales son actitudes hacia sí mismo, crecimiento, desarrollo y auto actualización, integración, autonomía, percepción de la realidad y control ambiental, así mismo empleó y sugirió diversos métodos y estrategias de medida para la validación futura de un modelo que fue el punto de partida en la investigación del bienestar, aunque las investigaciones no fueron tan profundas (Gracia, 2013).

Modelo de bienestar y salud mental de Keyes

Este modelo tiene cierta influencia del modelo de Carol Ryff, pero se encuentra complementado por algunos aspectos hedónicos y lo denominado bienestar social. Se distinguen tres diferentes ámbitos para operativizar la salud mental positiva, bienestar emocional, psicológico y social, el último aspecto es considerado en este modelo el más relevante debido a que además de reflexionar sobre el individuo ve más allá, como un ente holístico. Keyes habla de cinco dimensiones en el área del bienestar social, coherencia, integración, contribución, actualización y aceptación (Gracia, 2013).

La teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan

Esta teoría propone que el bienestar psicológico es la consecuencia de un buen funcionamiento es decir que no está estrechamente ligado a experimentar situaciones placenteras o satisfacer deseos que si bien genera un afecto positivo, lo que es verdaderamente importante es

que el ser humano se encuentra bien mentalmente, logrando una adecuada satisfacción de las necesidades psicológicas básicas y un sistema de metas congruentes y coherentes, conformadas por aspectos intrínsecos, que respondan a los propios valores e intereses con las necesidades psicológicas y coherentes entre sí. Esta teoría tiene su origen en autores como Abraham Maslow y Robert White los cuales mencionan que cuando existe un déficit en alguna de esas áreas existen consecuencias como menor bienestar y mayor afecto negativo que puede ocasionar sintomatología física y psicológica (Vásquez, Hervás y M.Y. Ho, 2006).

Modelo de las tres vías hacia la felicidad de Seligman

Según este autor las tres vías por las cuales las personas se pueden acercar a la felicidad son las siguientes, la vida placentera que aumenta las emociones positivas sobre el pasado, el presente y el futuro, la vida comprometida que es donde se ponen en práctica las fortalezas personales que buscan tener más experiencias optimas y la vida significativa que incluye el sentido vital y desarrollo de objetivo más allá de uno mismo. Estos aspectos no tienen que ser exclusivos ni exhaustivos, debido a que cada uno de ellos tiene un énfasis importante en la construcción del bienestar (Vásquez et al, 2006).

Modelo de bienestar psicológico de Ryff

Se definió el bienestar psicológico a partir de elementos no hedónicos, lo que significaba que las emociones de placer no eran predictoras del funcionamiento psicológico, sino que más bien eran una consecuencia. “Su preocupación surge de una minuciosa evaluación de los estudiado hasta el momento, percatándose de la falta de articulación de un constructo que recoja la idea original de eudaimonia, que incluyera nociones como la de autorrealización, el desarrollo humano y la búsqueda de potenciar las capacidades humanas” Ryff y Singer (como se citó en

Rodríguez y Quiñones, 2012, p.10). Su modelo plantea seis dimensiones básicas que son considerados indicadores de bienestar, control ambiental, crecimiento personal, propósito en la vida, autonomía, autoaceptación y relaciones positivas con otros. A partir de estos indicadores se creó un cuestionario que permite evaluar esas dimensiones con las personas (Gracia, 2013) permitiendo que la comprensión de la persona sea desde un enfoque amplio, por lo que primeramente se revisará a la autora y sus antecedentes.

1.03.09.Carol Ryff

1.03.10.Quién es

La Dra. Carol Diane Ryff es una de las investigadoras más reconocidas en el área del bienestar psicológico y sus implicancias en la salud, educación superior y sociedad en general. Recibió su doctorado en 1978 dentro de sus estudios de bienestar psicológico. “Es una profesora e investigadora estadounidense que actualmente dirige el instituto sobre el envejecimiento de la Universidad de Wisconsin. Su interés en la psicología humanista y en la psicología de desarrollo la llevó a investigar sobre cómo las personas hacen frente a los desafíos que enfrentan a lo largo de la vida” (Meneses, Ruiz y Sepúlveda, 2009, p.21).

Ryff ha escrito más de 120 publicaciones sobre sus estudios siempre abarcando las áreas relacionadas con el bienestar y la recuperación, actualmente dirige el Midlife en Estados Unidos (MIDUS) estudio longitudinal, se ha convertido en un centro donde los estudios sobre la salud en el envejecimiento y su involucramiento con el proceso biopsicosocial.

Dentro de la teoría de Carol Ryff existen ciertos criterios importantes, ella fue también una de las pioneras que encausó la psicología positiva, debido a que comenzó a hablar de bienestar y su relación con la salud, así también es que a partir de sus estudios no ha habido una

evolución que sustituya lo que ella presentó en su modelo. La mayor parte de su trabajo es considerado experimental que proporciona una validez empírica a sus estudios y planteamientos, siempre enfocándose en el bienestar y la salud.

1.03.11.Pre-psicología positiva

Las teorías que actualmente existen conllevan todo un proceso, es decir que surgen a partir de existir causas, razones y propósitos específicos, es así como surge el modelo de bienestar de Carol Ryff, todo inicio desde su interés por el envejecimiento exitoso como se mencionó anteriormente, esto fue en 1982 según menciona se encuentra estrechamente relacionado con el bienestar. Cuando se inició por parte de Ryff el estudio en esta área, se hallaron varios aspectos que quedaban inconclusos, por lo que llegó a la conclusión de que las investigaciones y teorías que existían acerca del estudio del bienestar no medían de forma correcta los indicadores relacionados al bienestar, debido a que no contaban con una base teórica que las sustentara. Los estudios que ya existían se enfocaron en medir exclusivamente la felicidad y la satisfacción con la vida, y los instrumentos con lo que se contaban fueron creados en su momento para otros objetivos por lo que a partir de este momento se centró en una integración de los estudios existentes que permitieran construir instrumentos que en efecto midieran de forma adecuada el bienestar psicológico de las personas.

Carol Ryff también analizó lo planteado por Aristóteles sobre el bien alcanzable por medio de los actos humanos y concluyó que el equivalente a bienestar no es considerado un placer o un estado pasivo, sino que es una actividad que se deriva de la búsqueda constante de la virtud, es por ello por lo que el término eudaimonia según ella, es la realización de un ideal en el sentido de una excelencia, algo en lo que los seres humanos deben de esforzarse y que da dirección y sentido a la vida.

1.03.12. Modelo de bienestar psicológico de Ryff y sus dimensiones

Que busca el modelo de bienestar de Carol Ryff, principalmente la primera pregunta que ella quería contestar era ¿Cuáles son los dominios fundamentales del funcionamiento óptimo humano? ella se apoyó de teorías ya existentes de algunos autores como Abraham Maslow quien habla sobre la autorrealización, Carl Rogers demuestra una visión sobre la persona en pleno funcionamiento, Gordon Allport con sus conocimientos amplios sobre la concepción de madurez, otro sustento teórico importante fue el de Carl Jung quien formuló la individualización, y por último Marie Jahoda propone los criterios positivos de la salud mental, entre otros realizando una propuesta sobre los aspectos que conformarían un estado de salud mental óptimo, ella realizó escalas de medida que apoya las dimensiones de bienestar expuestas. Un aspecto que también se debe de tomar en consideración es que se descarta cual indicio hedónico de la experiencia humana y componentes psicosociales del bienestar, de tal modo que sus dimensiones reflejan elementos eudaimónicos reflejando a través de estas que la salud mental positiva es excluyente de la salud mental negativa.

“El modelo concibe las fluctuaciones y las diferencias en el proceso de maduración, por lo que la persona puede identificar fortalezas en cada área mientras desarrolla otras” (Rodríguez y Quiñonez, 2012, p.10).

Más adelante Carol Ryff también se vio influenciada por algunos filósofos como Bertrand Russell y John Stuart Mill quienes apoyaron de una forma positiva sus planteamientos centrales más no los modificaron, solamente complementaron su modelo.

De acuerdo con las teorías revisadas por Ryff se encontró con que la mayoría de ellas tenían criterios en común por lo que al integrar los mismos creo su modelo que se encuentra conformado por seis dimensiones relacionados con el bienestar: la auto aceptación, relaciones

positivas con los demás, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y el crecimiento personal.

Luego, Carol Ryff operacionalizó estas dimensiones, para posteriormente poder crear instrumentos de medición estructurados y de auto reporte, que permitieran evaluarlas y llevarlas así al terreno empírico. Las escalas se construyeron a partir de definiciones bipolares de cada una de las dimensiones. (Meneses et al, 2016, p. 27)

A continuación, se describen de forma breve las dimensiones del modelo que expone indicadores del bienestar psicológico.

Auto aceptación

También se le considera actitud positiva hacia el yo, esta dimensión se encuentra asociada al autoestima y conocimiento de sí. La auto aceptación es uno de los principales criterios del bienestar. Las personas buscan sentirse bien con ellas mismas aun sabiendo que poseen limitantes, pero son esas actitudes positivas hacia uno mismo las que permiten el buen funcionamiento psicológico positivo.

Propósito en la vida

También considerado tener metas y sensación de una dirección en la vida, esta dimensión se encuentra asociada con la motivación para actuar y desarrollarse. Las personas se establecen metas, definen ciertos objetivos que les permiten paso a paso dotar su vida de un cierto sentido.

Autonomía

Es la responsable para poder sostener la propia individualidad en diferentes contextos sociales, las personas buscan autodeterminación para crear sus propias convicciones y mantener su independencia y autoridad personal. Cuando las personas poseen autonomía son capaces de

resistir la presión social, si bien no de forma completa pero la mayor parte del tiempo y auto regulan mejor su comportamiento.

Dominio del entorno

O también se le puede llamar control se encuentra asociado al locus de control interno y la alta auto eficacia, se asocia a la coherencia social o creencia donde el mundo es predecible, inteligible y lógico por consecuente es controlable. Cuando una persona posee bajas expectativas de control o bajo dominio tienden a tener una mayor reactividad antes el estrés, mayor malestar y no desarrollan estrategias adaptativas.

Relaciones positivas con otros

Es la creencia de que se tiene relaciones de confianza, cálidas, de empatía y de intimidad con otros. Es la capacidad de tener relaciones positivas con otras personas. Las personas necesitan mantener relaciones sociales estables y amistades con los que puedan contar, aquí se encuentra también esa capacidad de amar que se considera un componente fundamental del bienestar y de la salud mental.

Crecimiento personal

Considerado también desarrollo se encuentra fuertemente asociado a la idea de evolución y aprendizaje positivo de la persona. El funcionamiento positivo óptimo no solo requiere de aspectos básicos sino también debe de tenerse la perseverancia por desarrollar las distintas potencialidades que permiten seguir creciendo como persona y llevar al máximo las capacidades (Páez, 2008).

La mirada multidimensional permite ver interacciones entre las dimensiones tal y como ocurre en la vida cotidiana de las personas. De este modo, se considera a las personas y la

utilización de los recursos que tienen en cada área de formación e interacción unos con otros. A su vez, la noción de desarrollo permite que el individuo continúe fortaleciendo áreas, sin necesariamente enfocarse en la falta o en un estado disfuncional. El bienestar psicológico no puede limitarse a una mirada lineal, lo que implica un movimiento cíclico impactado por las etapas de desarrollo humano (Rodríguez y Quiñonez, 2012).

1.04. Consideraciones éticas

Como parte primordial dentro de una investigación, se encuentra la muestra extraída de una población que permitirá a través de su participación, la obtención de información y datos importantes para proveer de resultados lo más reales posible. Por lo tanto, la postura del profesional al llevar a cabo estos estudios es muy importante.

Bolaños (2010) el consentimiento informado como punto importante del Código de Ética reconoce que obtener y negociar con las personas es una forma de demostrar respeto por la dignidad y alineados a los principios psicológicos ya establecidos además de que mantiene la confidencialidad de la información obtenida dentro de la práctica profesional protegiendo el interés de la persona. Por lo tanto, antes de involucrar a la muestra a participar en el proceso de investigación, se trasladó a cada individuo un consentimiento con información, en el cual se explicó la razón de la investigación, los instrumentos a realizar, como se utilizará la información, así como los resultados que se obtengan de la misma. Es importante entender el fin de este consentimiento “Los investigadores no deben iniciar una investigación con seres humanos sin haber obtenido el consentimiento informado de cada participante o de un representante legalmente autorizado, a menos que hayan recibido la aprobación explícita de

un comité de ética de la investigación” (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS), 2016, p.41).

Por lo tanto, la aplicación del consentimiento informado a todos los participantes se realizó en el área de labores donde se les citó de forma individual, posterior se procedió a leer y explicar la finalidad del consentimiento y respecto a la investigación cual era el enfoque y que era lo que se pretendía entender con los resultados obtenidos. Se les permitió revisar y preguntar para que la información quedara clara y se buscó primordialmente cuidar sus derechos y velar por su bienestar. Se informó a los participantes de las limitaciones legales de la confidencialidad acerca de la información obtenida y se explicó la naturaleza de las valoraciones, intervenciones, procedimientos y también se reconoció la libertad de participación al inicio, durante y al final de la investigación (Código deontológico y bioético, 2006).

Así también, se establecerán buenas prácticas dentro de la investigación atendiendo a la integridad de las personas, por lo tanto “los psicólogos deben demostrar en su trabajo: precisión y honestidad, sinceridad y apertura, mínimo prejuicio o sesgo, alta objetividad, así como evitar conflictos de intereses” (Bolaños, 2010, p.75). (Ver anexo 1)

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01. Enfoque, modelo y nivel de investigación

La presente investigación se puede definir como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.37) tuvo un enfoque cuantitativo en donde se realizó una recolección de una variedad de datos que permitió comprobar distintas conjeturas planteadas, la misma se realizó a través de datos contables y medibles, que permitieron revisar características demográficas y poder probar la teoría del bienestar psicológico..

Al plantearse este tipo de enfoque, se tomó en cuenta diferentes fases que permitieron llegar a obtener información fundamental para asociar las variables planteadas, por lo tanto, el seguir el orden establecido es fundamental.

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.37-38).

Con respecto al diseño de investigación, el cual se establece a partir del tema a investigar, el problema planteado y la metodología a seguir, se puede definir de la siguiente manera “el diseño es la estructura por seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma afín de

encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis-problema” (Gomez, 2012, p.35-36).

En esta investigación el diseño fue transeccional descriptivo a través de este, permitió averiguar el fenómeno de acuerdo con las categorías o variables que se establecieron dentro de la población seleccionada. Al describir las variables que se trataron, las mismas se realizaron de una forma individual y descriptiva con cada uno de los integrantes de la población lo cual puede variar con el tiempo.

2.02. Técnicas

2.02.01. Técnicas de muestreo

El criterio para la clasificación de la población fue probabilístico, de forma aleatoria simple Hernández (2014) menciona que: “es el elemento más común para obtener una muestra representativa; aquí cualquier individuo de una población puede ser elegido al igual que otro de su población” (p34). Por lo que, se seleccionaron a 50 colaboradores de distintos departamentos de la empresa Everise Guatemala, Limitada, en dos modalidades de trabajo presentes actualmente, presencial o híbrido, así mismo no se estableció un rango de edad, sexo, estado civil entre otros aspectos. La elección de esta técnica se encuentra respaldada por el principio de justicia, debido a que la elección de los participantes abarcó distintos departamentos de la empresa y sin ninguna distinción y la única limitante fue de aquel colaborador que por voluntad propia no decidiera participar en la investigación.

De esta manera, de acuerdo con el principio de Justicia los psicólogos reconocen que todas las personas tienen el derecho equitativo a los beneficios de la psicología, y procuran brindar de forma equilibrada la misma calidad en los procesos, procedimientos y servicios. Por

esto, ellos no llevan a cabo prácticas injustas ni admiten prejuicios ni discriminación por edad, sexo, identidad de género, raza, etnia, cultura, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, idioma ni nivel socioeconómico. (Amaya, Berrío-Acosta y Herrera, 2018)

A la población que participó en la investigación se le proporcionó un consentimiento informado, que permitió la libre elección de participar por parte de la persona, por lo tanto no se consideró a esta misma vulnerable así tampoco se determinó su participación por algún trato preferencial o por alguna relación jerárquica, se tomaron en consideración medidas para proteger a las personas que participaron las cuales fueron completamente profesionales apelando siempre a su voluntariedad (CIOMS, 2016). Así mismo, no existe riesgo de recolectar información que pueda exponer o vulnerar a la población participante.

2.02.02. Técnicas de recolección de datos

Durante la recolección de datos fue indispensable tomar como base el problema planteado para decidir qué método o técnica era la más adecuada. La obtención de datos fue proporcionada únicamente por las personas que formaron parte de la muestra, esto facilitó y proporcionó información sin intromisión de datos externos que pudieran alterar los resultados. Las técnicas seleccionadas se aplicaron de forma individual, el horario en el que se realizaron de forma presencial fue previo al inicio de labores, durante hora de almuerzo o posterior a este para evitar interrupciones.

Para esta investigación se utilizó un cuestionario el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe de ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p217). Se utilizó el cuestionario por la capacidad de recolectar más información y abarcar mayor número de personas en un tiempo corto a comparación de otras, así mismo la obtención, análisis e

interpretación es más rápido y se mantiene la confidencialidad de las respuestas recabadas. El tipo de preguntas que se utilizaron fueron cerradas, las cuales contenían únicamente categorías u opciones que se revisaron y estuvieron ya delimitadas que brindaron únicamente los datos necesarios y medibles en la investigación.

El cuestionario se aplicó de forma autoadministrado, esto significa que “el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.233). A través de este cuestionario se determinaron las características de diferentes factores demográficos de la población seleccionada.

También se aplicó una escala de medición, Hernández (2014) menciona que:

“cualquier investigación científica, requiere un ejercicio de medición de los elementos que constituyen el proceso de investigación. Para ellos, se utilizan las escalas de medición, que se definen como la serie de valores ordenados gradualmente, distribuidos entre un punto inicial y otro final. Ahora bien, para que una escala se considere objetiva debe contar con los siguientes aspectos: confiabilidad y validez”. (p.62)

Y se aplicó una prueba estandarizada con escala de medición tipo Likert que midió específicamente la variable de la investigación “*bienestar psicológico*” la cual sirvió para complementar los datos recolectados del cuestionario. Esta prueba se utilizó debido a que su aplicación pudo ser aplicada a una parte de la población (una muestra) lo cual permitió analizar estadísticamente diferentes indicadores y variables. Para la obtención de resultados a través de esta prueba se realizó una sumatoria de los ítems relacionados a las dimensiones a evaluar y según la sumatoria obtenida se analizó a través de un baremo que consideró la dominancia de los afectos positivos y negativos de la escala y poder determinar cada dimensión en términos de alto,

medio y bajo y al determinarlo poder obtener el grado de bienestar psicológico general. A través de esta prueba se pretendió definir los indicadores relacionados con el bienestar psicológico.

Todas las técnicas que se aplicaron no registraron información sensible y se rigieron de acuerdo con lo que indica el Código Ético de Psicología “mantienen la confidencialidad de la información obtenida dentro de la práctica profesional, de tal manera que proteja los intereses de las personas a quienes ofrecen sus servicios” (Bolaños, 2010, p.43), por lo que únicamente se solicitó información con la que se pudo clasificar las preguntas lo más objetivamente posible. Así mismo, las técnicas fueron elegidas con base a los datos que se necesitaron y relacionadas a las variables a medir.

2.02.03. Técnica de análisis de datos

De acuerdo con el enfoque de investigación planteado, el análisis de datos se realizó de la siguiente manera: para el cuestionario se realizó una tabulación cruzada y se filtraron los resultados obtenidos para cada una de las preguntas planteadas, debido a que las preguntas que se utilizaron fueron cerradas, su codificación fue sencilla, y permitió la reducción de ambigüedad en las respuestas obtenidas y proporcionó la facilidad en la comparación y análisis de respuestas. También se realizó una valoración media por cada una de las respuestas obtenidas con relación a la muestra de la población seleccionada.

Para la prueba estandarizada “*Escala de Bienestar Psicológico*” se interpretaron y analizaron por medio de niveles y grados obtenidos a través de sumatorios de cada ítem que proporcionaba la información de la escala en la que se encontraba el resultado de cada prueba. Por lo tanto, al obtener los resultados por cada medición también se pudo obtener el grado de bienestar psicológico completo y al comparar medias de los subgrupos que presenta la escala de bienestar de psicológico de Ryff y se evidenció la asociación a un aspecto demográfico obtenido

anteriormente. Se analizó la información obtenida de ambas fuentes y se correlacionaron los indicadores establecidos en cada dimensión con los factores de edad y género que había sido el objetivo. Los datos se presentaron a través de Excel utilizando gráficas que muestran los resultados obtenidos por cada variable medida.

Durante el proceso de investigación únicamente la investigadora tuvo acceso a la información recabada, que permitió resguardar la confidencialidad de los participantes, al momento de requerir compartir información se facilitarán únicamente datos anónimos o codificados, y se limitará el acceso de terceros a la información. Dichas medidas fueron expuestas a través del consentimiento informado. Al momento de proceder con la presentación de los resultados, toda información recabada dentro del estudio de forma física o digital será el Centro de Investigación en Psicología CIEPS “Mayra Guitérrez” el encargado de la custodia de la información que permanecerá por un tiempo de dos años y luego de procederá a su destrucción según lo indica el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (2017) que menciona:

Uso secundario de datos almacenados: A veces se recolectan datos en bancos de datos, durante una investigación o en el transcurso de otras actividades, que pueden usarse en una investigación futura. Normalmente se desconocen las preguntas precisas de la investigación en el momento de la recolección de los datos, En esos casos, es aceptable usar los datos para análisis secundarios cuando el uso previsto se encuentre dentro del alcance del consentimiento informados original. (p.54)

2.03. Instrumentos

El proceso de medición es aquel que extrae, pero al mismo tiempo relaciona información con indicadores establecidos, durante este proceso se utilizan instrumentos de medición o

recolección de datos, los cuales son indispensables para llegar a obtener resultados e información importante. Un instrumento de medición es aquel que “registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.199).

Debido a que todo instrumento de medición debe reunir tres requisitos los cuales son, confiabilidad, validez y objetividad, a continuación se enlistan los instrumentos que se utilizarán en esta investigación.

El cuestionario demográfico que se aplicó estuvo orientado a preguntas cerradas descritas de una forma clara, precisa y comprensible, con opciones de selección múltiple. El fin primario de esta encuesta fue la de obtener información o datos que permitieron conocer el contexto en el que se desarrolla el participante, abarcando preguntas como género, edad, estado civil, escolaridad, zona o municipio donde vive, estudios, así como, puesto que ocupa en la empresa, años de antigüedad, área funcional en la que desempeña sus labores (nivel jerárquico en el que se encuentra, departamento, etc.) (Ver anexo 2)

El otro instrumento que se utilizó fue una prueba estandarizada “*Escala de Bienestar Psicológico*” creada por Carol Ryff en 1989, la cual está compuesta por 39 ítems con diferentes valoraciones a través de seis dimensiones o subescalas que son: Autoaceptación, Propósito en la vida, Autonomía, Dominio del entorno, Relaciones positivas y Crecimiento personal, que se encuentran divididas en áreas social, subjetiva y psicológica.

El total de puntos será de 234 como máximo, puntuaciones mayores de 176 indican un BP elevado, entre 141 y 175 un PB alto, entre 117 y 140 un BP moderado y puntuaciones inferiores a 116 un BP bajo. Adicional, se realizó un análisis que relacionó y comparó los aspectos negativos, pero también los positivos. (Ver anexo 3)

Los instrumentos que se utilizaron fueron revisados y se comprobó su pertinencia cultural al momento de su redacción, así como, se elaboró una prueba piloto de los mismos para complementar y evidenciar su confiabilidad y validez previo a ser aplicada a la muestra seleccionada. Toda información recabada dentro del estudio de forma física o digital será el Centro de Investigación en Psicología CIEPS “Mayra Gutiérrez” el encargado de la custodia de la información que permanecerá por un tiempo de dos años y luego se procederá a su destrucción.

2.03.01.Operacionalización de Objetivos, categorías, hipótesis y variables

“Bienestar psicológico y el retorno al trabajo presencial en los colaboradores de la empresa Everise Guatemala, Limitada”

Objetivos	Definición conceptual categoría/variable	Definición operacional indicadores	Técnicas/instrumentos
Identificar las principales características de factores demográficos de los colaboradores que retornaron al trabajo presencial.	Definición: “es la ciencia que tiene por objeto el estudio de las poblaciones humanas tratando, desde un punto de vista principalmente cuantitativo, su dimensión, su estructura, su evolución y sus	Género, edad, estado civil, escolaridad, zona de residencia, años de vivir en la residencia, ocupación, puesto, antigüedad, área funcional de trabajo y nivel jerárquico.	Cuestionario demográfico

	características principales” (Naciones Unidas, 1997, p.17).		
Definir los indicadores relacionados con el bienestar psicológico ante el retorno al trabajo presencial y validarlos en los colaboradores.	Bienestar psicológico: “el buen funcionamiento del individuo, se reduce el dolor, el sufrimiento y las carencias que vive en el proceso de su existencia; no hay nada extraño en que las personas disfruten de su felicidad, satisfacción, optimismo y	Autoaceptaci ón, propósito en la vida, autonomía, dominio del entorno, relaciones positivas y crecimiento personal	Prueba “Escala de <i>Bienestar Psicológico</i> ” de Carol Ryff

	calidad de vida”		
	Vásquez y		
	Hervás (como se		
	citó en Lemus,		
	2018, p.14).		
Analiza	La	Edad y	Gráficas obtenidas a
r el efecto en el	capacidad para	género	partir del cuestionario
bienestar	“conectar”		demográfico y prueba
psicológico	emocionalmente		“Escala de bienestar
ante el retorno	que permite		psicológico” de Carol Ryff
al trabajo	impulsar el		
presencial en	desarrollo		
función a edad	personal con una		
y género en los	combinación		
colaboradores	relativa de		
	ausencia de		
	fuentes de dolor		

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de resultados

3.01. Características del lugar y de la muestra

3.01.01. Características del lugar

El retorno a la presencialidad ha sido una decisión que fue tomada por muchos lugares de trabajo, en la industria de Centro de Atención Telefónica y BPO es un tema que ha podido ser tomado con mayor flexibilidad incorporándose paulatinamente a la presencialidad habiendo también modalidad híbrida. La investigación fue realizada en la empresa Everise Guatemala, Limitada la cual es encuentra ubicada en el Complejo de Edificios Zepto en zona trece de la Ciudad Capital, cuenta con ocho niveles de oficinas administrativas y cubículos para la operación y una terraza en el noveno nivel, adicional cuenta con cinco sótanos. Se encuentra ubicado frente a una estación de Transmetro y en la misma área colinda con otros edificios de Centro De Atención Telefónica. Everise Guatemala, Limitada inició su operación en el año dos mil doce considerada una entidad lucrativa dedicada a proveer servicios orientados al cliente hacia diferentes tipos de cliente logística, salud, entretenimiento, etc. Está conformado por aproximadamente tres mil colaboradores bilingües y trilingües que atienden llamadas en español, inglés, francés y portugués.

3.01.02. Características de la muestra

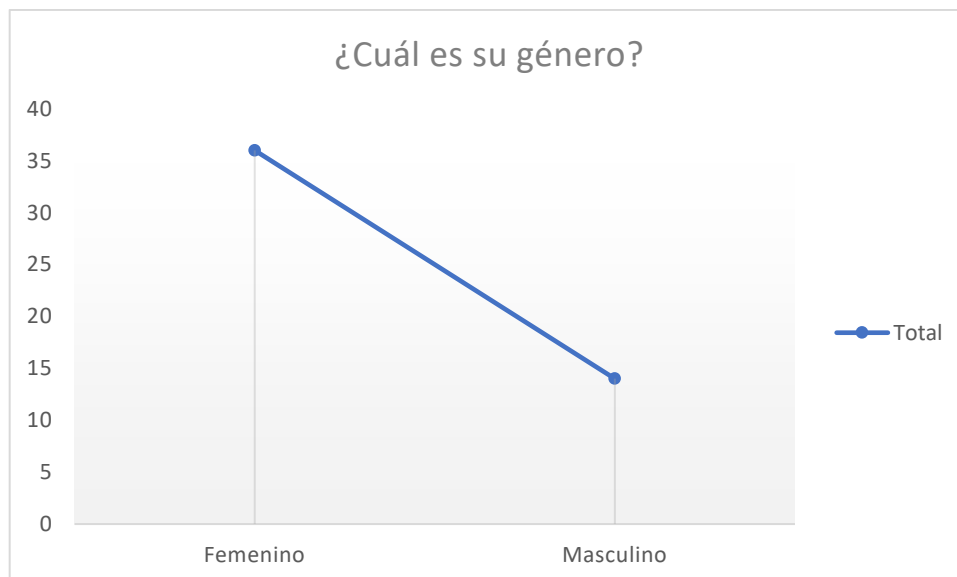
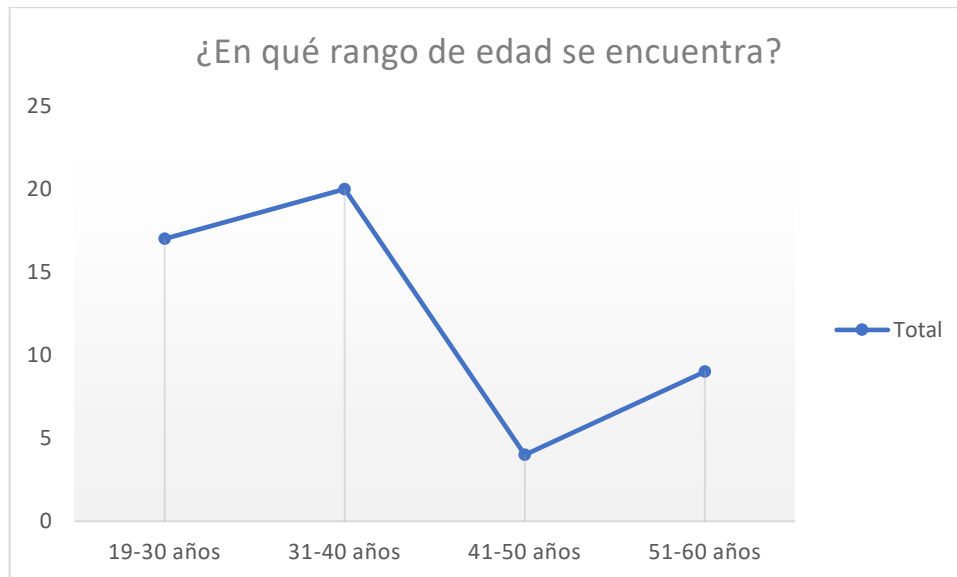
Se trabajo con una muestra probabilística con la técnica de selección aleatoria simple de 50 colaboradores que se encontraban trabajando de forma presencial, la jornada que participó se encontraba en la diurna y mixta sin tomar en consideración gente que estuviera fuera de turno, en capacitación, permiso especial, etc. Adicional no se realizó distinción entre las funciones laborales que desempeñaban los colaboradores y tampoco respecto a género, edad, estado civil, nacionalidad, etc.

3.02. Presentación, interpretación y análisis de resultados

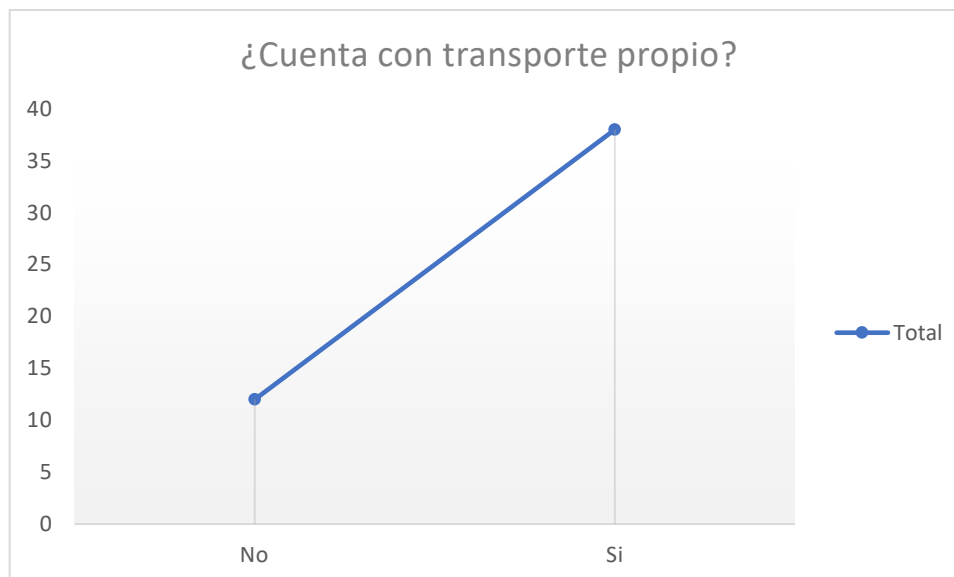
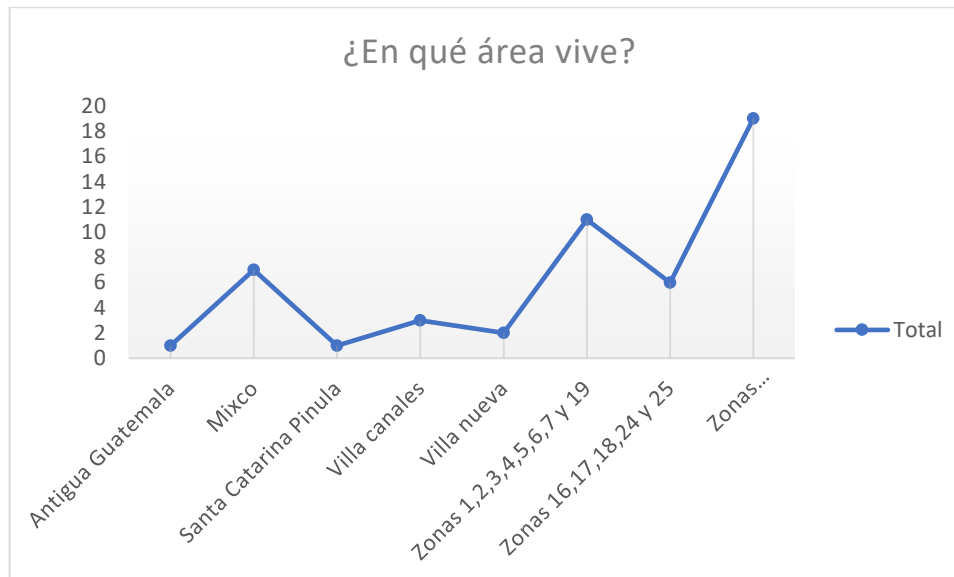
3.02.01. Cuestionario demográfico

Al realizar la aplicación del cuestionario demográfico se confirmaron características de la población que permitieron identificar de mejor manera a los colaboradores al momento de realizar el análisis sobre la asociación del bienestar psicológico con relación a dichos factores.

Las siguientes gráficas son una fuente de información obtenida a partir de la aplicación del cuestionario demográfico y exponen las distintas variables que se identificaron y la tendencia de dichos factores.

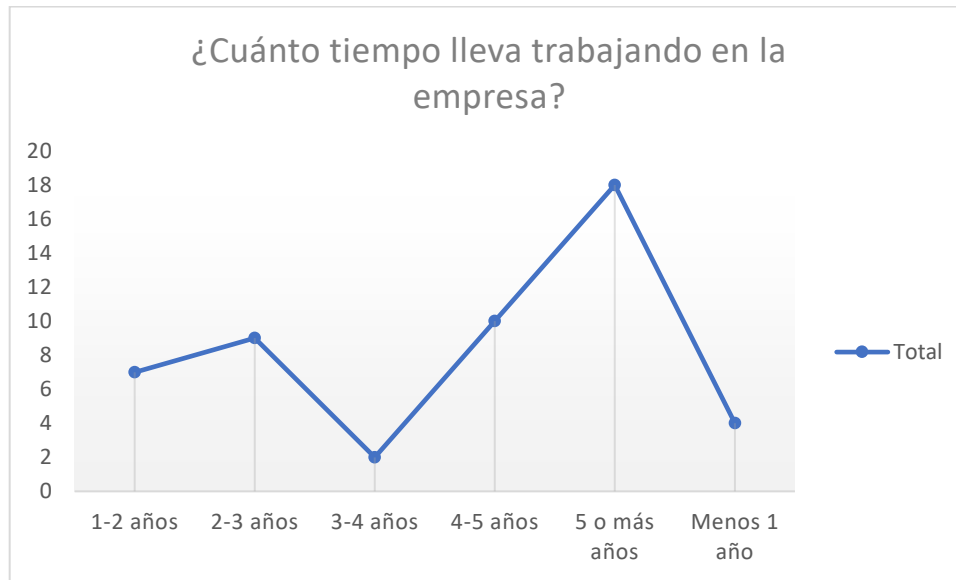


Descripción: Las gráficas respecto a la edad y género demuestran que el grupo de edad que regresó al trabajo presencial comprende entre las edades de 31-40 años siendo este un 40% (20 colaboradores) y el segundo rango mayor fue de 19-30 años siendo este un 34% (17 colaboradores) y el género femenino predominó representando un 72% (36 colaboradores) influyendo estas características en el dominio del entorno y auto aceptación debido a que esto interviene en la capacidad de elegir y adecuarse a un entorno complejo y mantener una actitud positiva frente a nuevas circunstancias.

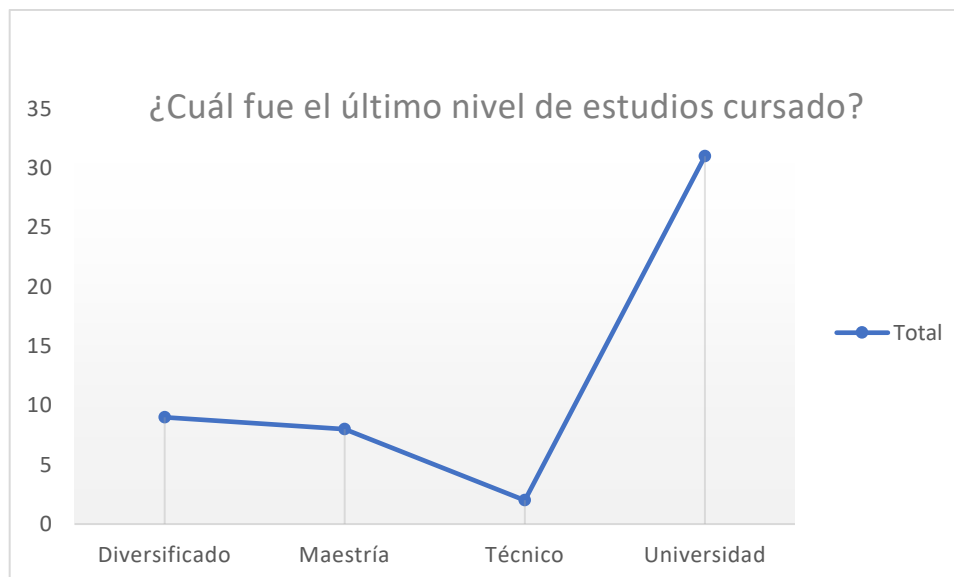
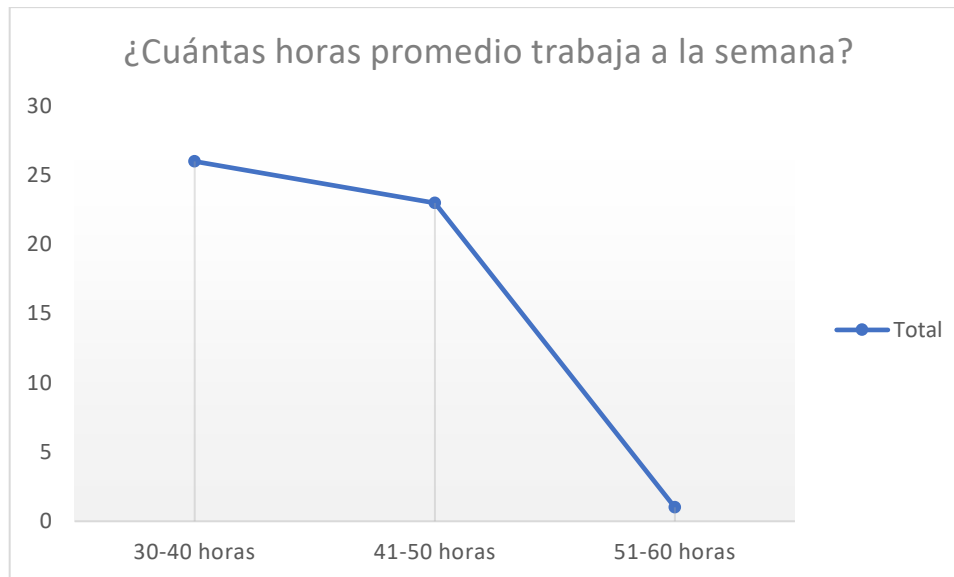


Descripción: El área donde viven los colaboradores y si cuentan con transporte propio contribuyen en el retorno al trabajo presencial influyendo en el bienestar del colaborador respecto a las distancias a viajar y la comodidad con la que lo realizan. Las gráficas representan que un 76% (38 colaboradores) de la población cuenta con transporte para movilizarse hacía el lugar de trabajo permitiendo un beneficio en tiempo y energía evitando el estrés por el tráfico y el 38% (19 colaboradores) de la población reside en zonas

ubicadas en el sur del municipio de Guatemala donde algunas zonas colidan con el lugar de trabajo.



Descripción: La gráfica demuestra que la población por un 36% (18 colaboradores) tiene una continuidad laboral alta (5 años o más), influyendo en su propósito de vida. La estabilidad en los resultados demuestra la búsqueda de metas y creencias que le permiten tener clara su dirección en la vida y mantenerse en este sentido así también su búsqueda del crecimiento profesional y personal.

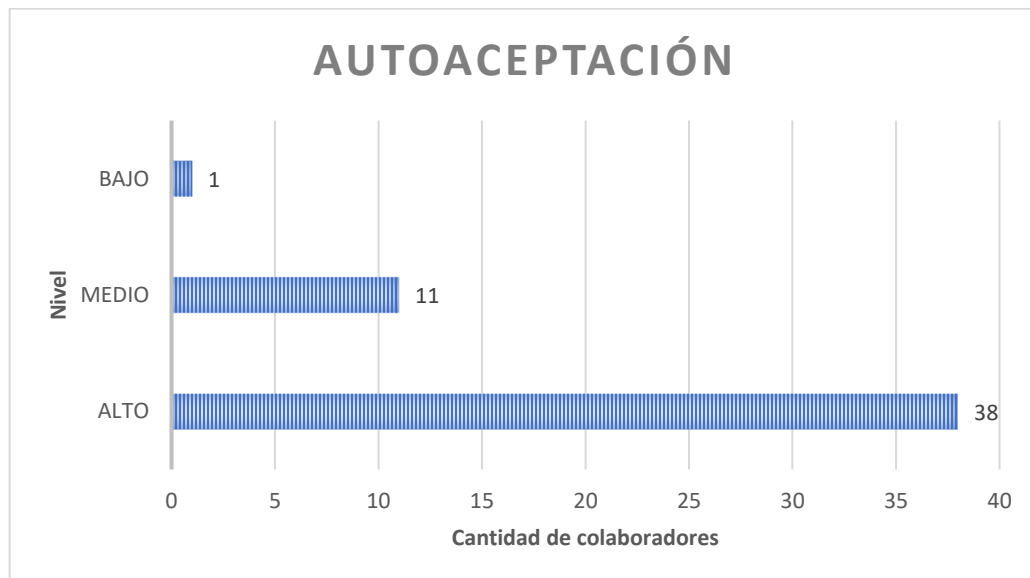


Descripción: La gráfica de horas que se laboran demuestra que un 52% (26 colaboradores) labora solo la cantidad de horas correspondientes a su jornada y no más tiempo y un 62% (31 colaboradores) pertenece a la población dedicada a sus estudios a nivel universitario² lo que puede intervenir en la prioridad que le dan a su tiempo para su crecimiento personal buscando su potencial, desarrollo y nuevas experiencias.

3.02.02.Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff

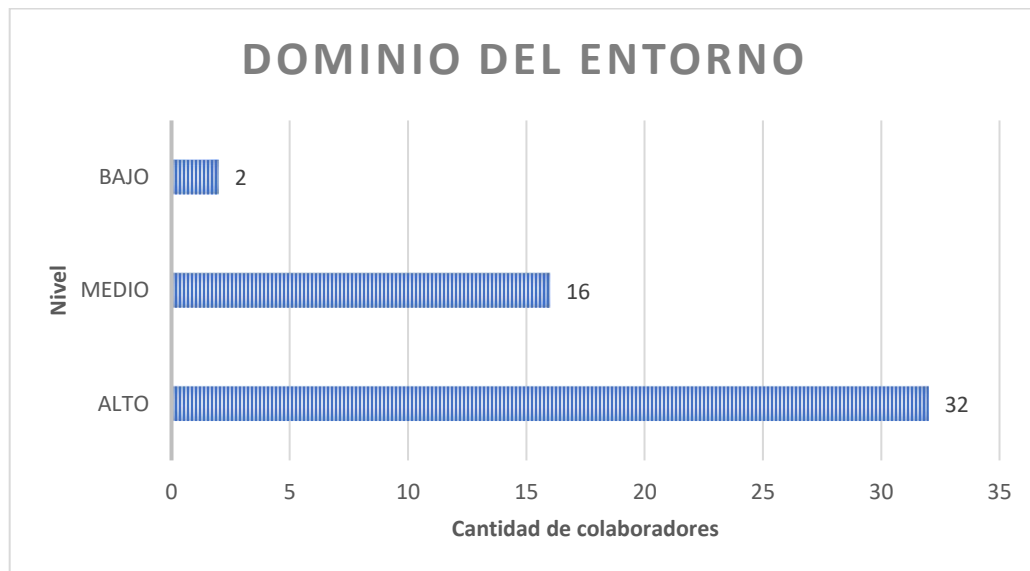
Al realizar la aplicación de la prueba de Bienestar Psicológico se identificó el nivel que posee cada colaborador respecto a las seis dimensiones del bienestar psicológico establecido por Carol Ryff (autoaceptación, dominio del entorno, relaciones positivas, crecimiento personal, autonomía y propósito en la vida) que permitieron comparar y analizar de mejor manera la asociación entre las características demográficas y el nivel de bienestar encontrado por cada dimensión pero también entender a un nivel holístico el grado de bienestar psicológico.

Las siguientes gráficas son una fuente de información obtenida a partir de la aplicación de la escala de bienestar psicológico y exponen los diferentes indicadores identificados.

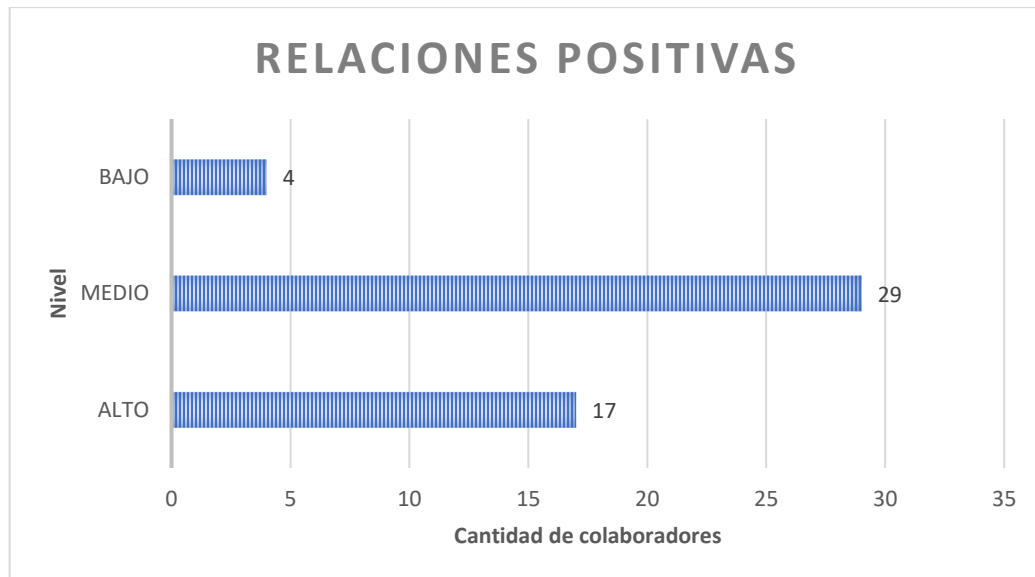


Descripción: En la gráfica relacionada a la dimensión de autoaceptación el 76% de la población (38 colaboradores) posee un nivel alto que determinan la capacidad de tener una percepción exacta de las propias acciones, motivos y sentimientos. Su actitud frente al retorno al trabajo presencial sigue siendo caracterizado por mantener una actitud positiva y

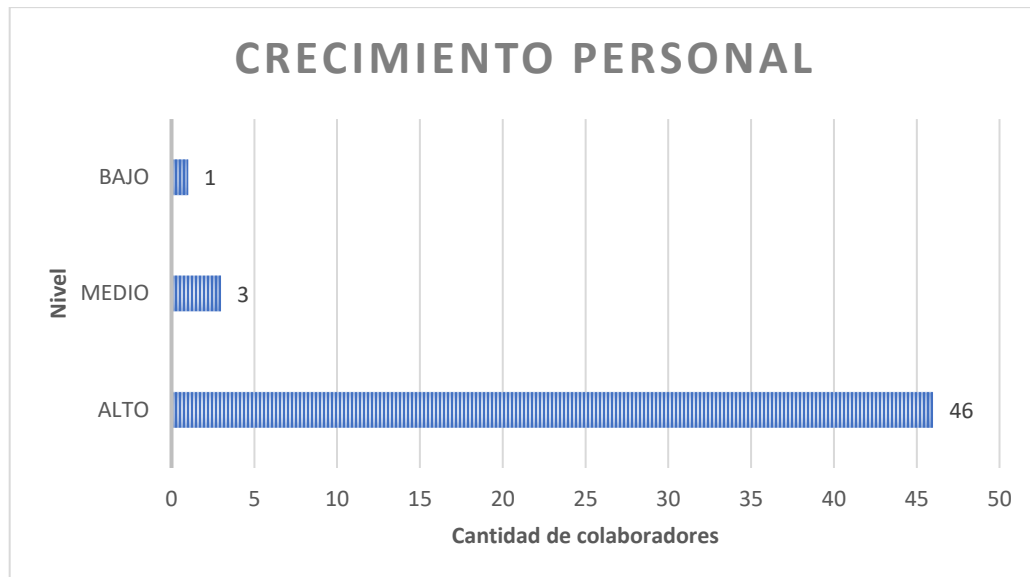
aceptando diferentes aspectos de su personalidad permitiéndoles su interacción sana con el ambiente.



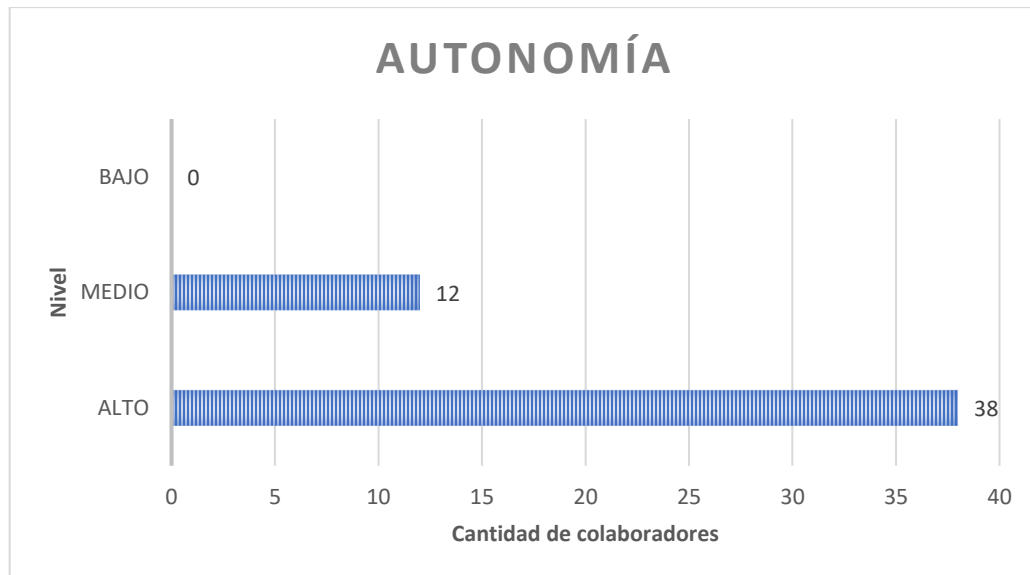
Descripción: En la gráfica relacionada a la dimensión del dominio del entorno el 64% de la población (32 colaboradores) posee un nivel alto permitiéndoles un autodomnio del entorno, el manejo del control de este al regresar del aislamiento les permite manejar adecuadamente las exigencias de las nuevas circunstancias del ambiente y convertirlas en oportunidades y el 32% de la población (16 personas) un nivel medio respecto a la capacidad para elegir o crear entornos favorables demostrando tener una dificultad al manejar las situaciones de la vida diaria.



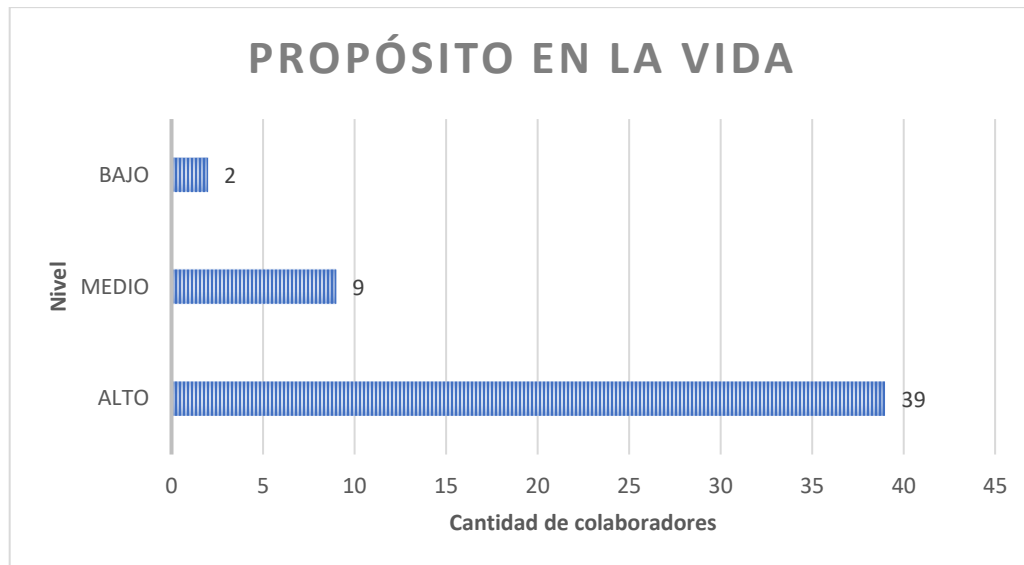
Descripción: En la gráfica relacionada a la dimensión de las relaciones positivas el 29% de la población (29 colaboradores) posee un nivel medio con respecto a las relaciones de calidad con los demás. Carol Ryff menciona que el aislamiento y la soledad influyen directamente en el nivel de bienestar, su calidad, apertura y la habilidad de demostrar empatía se encuentra afectada. El retorno al trabajo presencial que conlleva tener relaciones interpersonales puede verse influenciado por creencias disfuncionales como indica la teoría donde las personas siguen eligiendo la soledad y el aislamiento por evitar afrontar un acercamiento a otra persona que puede no sentirse cómoda ante esta acción.



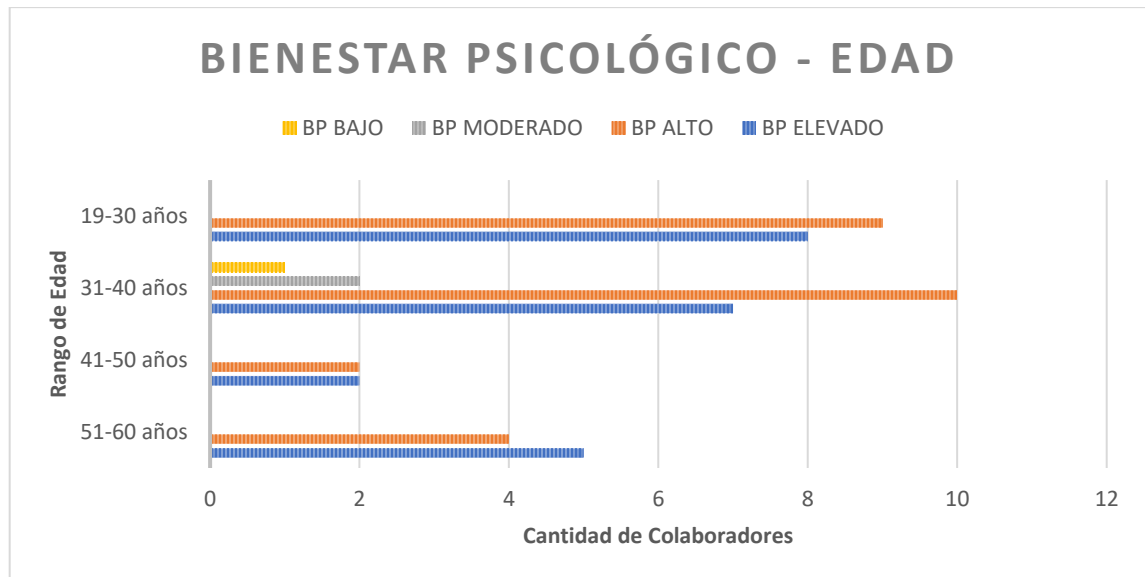
Descripción: En la gráfica relacionada a la dimensión del crecimiento personal el 92% de la población (46 personas) posee un nivel alto en sacar provecho de sus capacidades y potencialidades que les permiten crecer en medio de situaciones de dificultad. Durante el aislamiento el autoconocimiento y la introspección permitió convertir miedo en oportunidades, esto al retornar a la presencialidad permite que se continúe su realización personal y desarrollo del potencial.



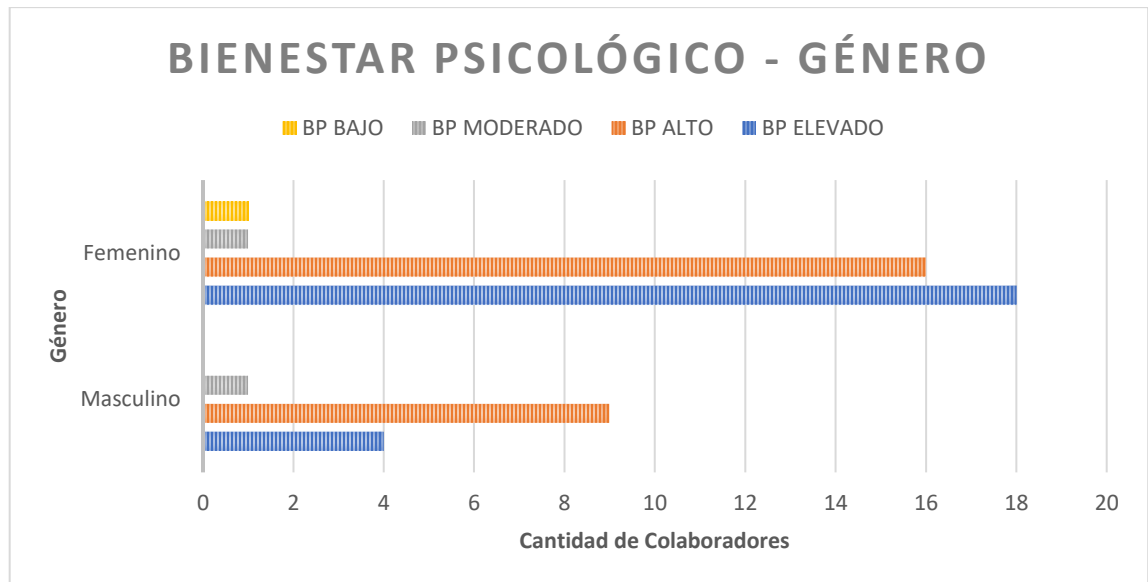
Descripción: En la gráfica relacionada a la dimensión de la autonomía el 76% de la población (38 colaboradores) ha demostrado la capacidad de independencia y la individualidad en diferentes contextos para resistir la presión social. La capacidad de la toma de decisión y poca influencia de otras personas con ideas contrarias o diferentes expectativas.



Descripción: En la gráfica relacionada a la dimensión del propósito en la vida el 78% de la población (39 personas) está en la capacidad de establecer metas y definición de objetivos para direccionar su vida. Esta puntuación alta demuestra una fuerte convicción en sentido de la vida, considerando su pasado y presente para cumplir con lo establecido. Al retornar al trabajo presencial diferenciar entre lo que se quiere y necesita se convierte en una herramienta que influye en la búsqueda de propósito en la vida.



Descripción: La gráfica muestra el grado de Bienestar Psicológico general en función de la edad. El grupo en rango de edad de 19-30 años (9 colaboradores) demuestran un BP alto, predominando las dimensiones del dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida con afectación en la dimensión de las relaciones positivas. El grupo en rango de edad de 31-40 años (10 colaboradores) demuestra un BP alto, predominando la dimensión del crecimiento personal y afectación también en la dimensión de las relaciones positivas. Es posible determinar que el propósito en la vida y el crecimiento personal sean las dimensiones que experimentan un desarrollo desde la juventud a la adultez. Sin embargo, con la dimensión de relaciones positivas se evidencia que el retornar a la presencialidad influye en la interacción con otras personas siendo un indicador que afecta el bienestar psicológico de los colaboradores.



Descripción: La gráfica muestra el grado de Bienestar Psicológico general en función del género. De la muestra seleccionada de forma aleatoria, el género femenino es el que predominó, los resultados obtenidos con puntuaciones altas indican que las mujeres demuestran un BP elevado y los hombres un BP alto. La diferencia solo se reflejó en dominio del entorno, las mujeres alcanzaron puntuaciones medias a altas en autoaceptación, crecimiento personal y los hombres en crecimiento personal, autonomía y propósito en la vida. Estas diferencias, en su conjunto, podrían estar relacionadas con diferentes orientaciones axiológicas de hombres y mujeres, para las mujeres se encuentran orientadas hacia la autotranscendencia, la importancia del bienestar y armonía mientras que los hombres se orientarían más hacia la autopromoción, la búsqueda de objetivos y metas individuales y el poder sobre personas y recursos.

3.03. Análisis general

El bienestar psicológico de las personas se vio influenciado por el aislamiento puesto que trajo consigo nuevas situaciones, formas diferentes de ver la vida, cambios económicos, personales y laborales pudiendo ser estos aspectos positivos o negativos según percepción de cada individuo, así también el retorno a la presencialidad conlleva cambios que pueden ser considerados desafiantes en donde pueden desencadenar comportamientos orientados a la búsqueda de oportunidades. El principal objetivo de esta investigación fue el de analizar el bienestar psicológico respecto a las seis dimensiones de la psicología positiva de Carol Ryff con el retorno a laborar de forma presencial en los colaboradores de Everise Guatemala, Limitada en función de sus edades y género.

Principalmente se puede evidenciar que el grado de bienestar psicológico puede verse afectado por variables demográficas como también por comportamientos y emociones, dentro de la muestra seleccionada de forma aleatoria se pudo evidenciar que el género que predominó fue de las mujeres. De esta muestra se identifica un rango de grado de bienestar psicológico con puntuaciones con resultado elevado a alto con 36 encuestadas, los hombres también se muestran en este rango de bienestar psicológico con puntuaciones con resultado alto como predominante con 9 encuestados. Desde la teoría en la psicología positiva se han desarrollado dos perspectivas en la conceptualización del bienestar, la hedónica y la eudaimónica. La hedónica sostiene que el placer es el mayor bien, el que aporta al individuo la mayor felicidad y se asocia en la actualidad al bienestar subjetivo, ausencia de emociones negativas, experiencia de emociones positivas, y satisfacción vital. La eudaimónica sostiene que la felicidad está formada por un conjunto de variables, autodeterminación, logro de metas, sentido de la vida, potenciales personales y

autorrealización, esta concepción se asocia al bienestar psicológica que incluye el crecimiento personal y la actualización de las capacidades como funcionamiento psicológico positivo. Las dimensiones que predominan para el género masculino están influenciadas por el eudemonismo, por su autonomía y propósito en la vida. Han demostrado compromiso en la vida y desarrollo en diferentes aspectos personales y laborales. La dimensión que predomina para el género femenino está influenciada por el hedonismo, por la autoaceptación. Han demostrado una experiencia mayor de emociones positivas y mayor aceptación de las circunstancias vividas.

Respecto al bienestar psicológico en función de las edades, se puede identificar que, entre más jóvenes, la capacidad de desarrollo de potencial y adquisición de nuevas capacidades predomina en edad más tempranas y la autoaceptación con el propósito de vida predomina en las edades que son más maduras y van adquiriendo una mayor estabilidad emocional tomando en consideración las experiencias pasadas y presentes. Las edades con mayor puntuación son las comprendidas entre 19 a 30 años con un total de 17 encuestados y de 31 a 40 años con un total de 20 encuestados, los colaboradores que se encuentran en el rango de edad de 31 a 40 años mostraron un grado de bienestar psicológico alto pero los colaboradores que se encuentran en el rango de edad de 19 a 30 años mostraron un grado de bienestar psicológico elevado en comparación con el otro grupo.

Así también como indicador importante, la dimensión más afectada sin discriminación demográfica es la de relaciones positivas, con puntuaciones que se encuentran en un nivel medio con lo cual se pudo determinar que existió una afectación por el aislamiento que los colaboradores tuvieron y ahora al retornar a la presencialidad demuestran dificultad para interactuar con otras personas y mostrar un nivel de empatía que durante mucho tiempo se basó en cuidarse y preocuparse por ellos mismos y su familia.

También existió una predominancia en la dimensión de autonomía con un nivel alto que corresponde a la individualidad que pudo desarrollarse al encontrarse aislados, pero con una influencia positiva en conocerse y entender mejor su independencia.

Estos factores se encuentran presentes y mantienen una relación directa con el retorno a la presencialidad, la perspectiva y comportamiento de los colaboradores buscando una nueva dinámica para que su bienestar psicológico no sea afectado y continúen desarrollándose. Estos aspectos son importantes para la empresa porque determinan estrategias y que el proceso sea más seguro y las acciones positivas que fueron aplicadas se mantengan.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01. Conclusiones

Los indicadores que se encontraron presentes en los colaboradores posterior a la investigación se identifican en las dimensiones del crecimiento personal, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida a un nivel alto y relaciones positivas a un nivel medio.

De la población seleccionada aleatoriamente las principales características encontradas se atribuyen a un mayor número de mujeres, rango de edades de los colaboradores comprendidas entre 19-30 y 31-40 años y una estabilidad laboral de 5 años o más dentro de la empresa.

La dimensión enfocada a relaciones positivas se encontró en un nivel medio evidenciando que los colaboradores encuentran dificultad en mantener confianza hacia otras personas y empatía interviniendo directamente en el retorno al trabajo presencial con otros colaboradores.

El bienestar psicológico se encontró en un nivel alto, donde el género femenino prevaleció demostrando que la capacidad y manejo de situación complejas y adversas es más manejable en mujeres y colaboradores comprendidos en edades de 31-40 años demostró una predominancia a cumplir metas y buscar dirección en el propósito de vida.

4.02. Recomendaciones

Crear estrategias para mantener los indicadores con puntuaciones altas a ese nivel o elevarlas, pero prestar atención al indicador de las relaciones positivas siendo este el que se encuentra a un nivel medio debido a que puede intervenir con la capacidad de empatía e intimidad con otros colaboradores y hacia los clientes.

Continuar con la investigación respecto a la predominancia de mujeres en el entorno laboral, las características generacionales según las edades predominantes y como estas influyen en la estabilidad laboral tomando en consideración aspectos generales como la fuerza laboral que predomina en el país y en industrias similares.

Las relaciones positivas se vieron impactadas por el aislamiento en donde los colaboradores pueden sentirse incómodos de volver a interactuar y confiar con otros compañeros, crear estrategias de convivencia para una mayor inserción.

Que se preste atención periódicamente a la población de la empresa con relación al género y edad para determinar porcentajes en cuanto a la diversidad en la población, crear oportunidades de desarrollo profesional y laboral, continuar con el análisis en la intervención del bienestar psicológico.

4.03. Referencias

- Amilano, Alejandro. (17 de junio de 2020). ¿Necesitamos un responsable de felicidad en el trabajo? *The conversation*. Recuperado de <https://theconversation.com/>
- Arana, Olga. (2015). *Bienestar psicológico: Un estudio en adolescentes según género, Mazatenango, Suchitepéquez, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Mariano Gálvez, Suchitepéquez, Guatemala.
- Arrivillaga, Christiane. (2015). *Psicología positiva para principiantes* (Tesis de pregrado). Universidad de la República de Uruguay, Montevideo, Uruguay.
- Castañeda, Yesika., Betancourt, Julián., Salazar, Nancy., y Mora, Alejandra. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista electrónica Psyconex*. Recuperado de [Revista Electrónica Psyconex \(udea.edu.co\)](http://RevistaElectronicaPsyconex(udea.edu.co))
- Castro, Alejandro. (2010). Psicología positiva: ¿Una nueva forma de hacer psicología? *Revista de psicología*, 6(11), 113-131. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.ar/revistas/ensayo-psicologia-positiva-nueva-forma.pdf>
- Colussi, Marcelo. (14 de julio de 2020). Pandemia y salud mental en Guatemala [Mensaje en un blog]. Recuperado de [Pandemia y salud mental en Guatemala \(alainet.org\)](http://Pandemia-y-salud-mental-en-Guatemala(alainet.org))
- Elías, Dina. (2020). Salud mental: la gran ausente en la estrategia para enfrentar la pandemia y sus efectos [Mensaje en un blog]. Recuperado de [Salud mental: la gran ausente en la estrategia para enfrentar la pandemia y sus efectos - Nómada, Guatemala. \(nomada.gt\)](http://Salud-mental:la-gran-ausente-en-la-estrategia-para-enfrentar-la-pandemia-y-sus-efectos-Nomada,Guatemala.(nomada.gt))
- Esguerra, Gustavo. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, 2(2), 311-319. ISSN: 1794-9998
- Fernández, Amparo., García-Viniegras., y Lorenzo, Alexis. (2014, septiembre). Consideraciones acerca del bienestar psicológico. *Revista electrónica de Psicología*

- Iztacala*, 17(3), 1108-1147. Recuperado de [Revista Electrónica de Psicología Iztacala \(unam.mx\)](#)
- García, Miguel. (2002). El bienestar subjetivo. *Escritos de psicología*, 18(6), 18-39.
- García-Viniegras, Dra. Carmen. (2005). El bienestar psicológico: Dimensión subjetiva de la calidad de vida. *Revista electrónica Psicología Iztacala*. Recuperado de [Revista Electrónica de Psicología Iztacala \(unam.mx\)](#)
- Gaxiola, José C. y Palomar, Joaquina. (2016). *El bienestar psicológico: una mirada desde Latinoamérica*. Sonora, México: Editorial Qartuppi
- Girón, Margarita. (6 febrero de 2021). Tas al menos 79 mil empleos perdidos, expertos de UVG comentan. *La hora*. Recuperado de <https://lahora.gt/>
- Gomez, Sergio. (2012). *Metodología de la investigación*. Tlalnepantla, México: Editorial Red Tercer Cielo.
- Gracia, Eva. (2013). Panorámica actual de la psicología positiva (Tesis de pregrado). Universitat Oberta de Catalunya, Cataluña, España.
- Hernández, Paola. (2018). *Bienestar psicológico de los colaboradores de una empresa textil en el departamento de Guatemala, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala.
- Hernández, Roberto. (Ed). (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Editorial McGraw-Hill
- Hervás, Gonzalez. (2009). Psicología positiva: una introducción. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 23-41. ISSN: 0213-8646
- Hervás, Gonzalo. (2017). Los límites de las intervenciones positivas. *Papeles del psicólogo*, 38(1), 42-52. ISSN: 0214-7823

- Infocop. (2017, 27 de septiembre). El papel del bienestar en el ámbito laboral: fundamentos y aportaciones desde la Psicología. *Infocop Online*. Recuperado de www.infocop.es/
- Lemus, Jennifer. (2018). *Bienestar psicológico en pacientes e 23 a 30 años de edad portadores del VIH/SIDA* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala.
- Lupano, Mara L., y Castro, Alejandro. (2010). Psicología positiva: Análisis desde su surgimiento. *Prensa Médica Latinoamericana*, 4(1), 43-56. ISSN: 1688-4094
- Macció, Guillermo A. (1997). *Diccionario demográfico multilingüe*. Lieja, Bélgica: Ediciones Ordina.
- Martín, Verónica. (2016). *Bienestar subjetivo, bienestar psicológico y significación vital en personas en situación de desempleo* (Tesis de pregrado). Universidad de La Laguna, San Cristóbal de La Laguna, España.
- Martínez, María Isabel. (9 de enero de 2021). ¿Puede el teletrabajo convertirnos en colaboradores compulsivos? *Prensa Libre*. Recuperado de <https://prensalibre.com/>
- Martínez, Raúl. (17 de febrero de 2021). Estudio de la U. de Chile: 47% afirma que su salud mental ha empeorado debido al encierro y la incertidumbre económica. *DiarioUchile*. Recuperado de <https://radio.uchile.cl/>
- Meneses, Victoria., Ruiz, Sergio., y Sepúlveda, Mauricio. (2016). *Revisión de las principales teorías de bienestar psicológico* (Tesis de grado). Universidad de Antioquia, Antioquia, Colombia.
- OPS., y CIOMS. (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. ISBN: 978-929036090-2

- Ozamiz, Naiara., Eiguren, Amaia., Picaza, Maitane., Dolis-Santamaria, María., Idoiaga, Nahía., y Berasategui, Naiara. (18 de octubre de 2020). *The conversation*. Recuperado de <https://theconversation.com/>
- Páez, D. (2008). *Cuaderno de prácticas de psicología social y salud: Fichas técnicas sobre bienestar y valoración psico-social de la salud mental*. Manuscrito no publicado. San Sebastián: Universidad del País Vasco.
- Parada, Paola. (2015). *Resiliencia, bienestar psicológico y autoeficacia en relación con el estrés en el docente joven y las prácticas encaminadas a la prevención de la violencia escolar* (Tesis de pregrado). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Parra, Sebastián., y Otálvaro, Andrés. (2018). El bienestar psicológico y la productividad en el ámbito laboral. *Revista electrónica Psyconex*, 10(16), 1-15. Recuperado de [Revista Electrónica Psyconex \(udea.edu.co\)](http://RevistaElectronicaPsyconex(udea.edu.co))
- Porras, Juan., y Piñeiro, Jose L. (2015). *I'm happy Psicología positiva*. Recuperado de <https://universidadimposile.com.mx/>
- PSOE Murcia. (23 de febrero de 2021). Esther Nevado: “Proponemos un plan de salud mental municipal para prevenir y tratar los problemas que está provocando la pandemia” *Murcia PSOE Grupo Municipal*. Recuperado de <https://www.murcia.com/>
- Redacción Mag. (2021). Trasierte: la “startup” que brinda soporte psicológico de manera virtual [Mensaje en un blog]. Recuperado de [Trasierte: la 'startup' que brinda soporte psicológico de manera virtual | RESPUESTAS | MAG. \(elcomercio.pe\)](https://Trasierte:la'startup'quebrinda soporte psicológico de manera virtual | RESPUESTAS | MAG. (elcomercio.pe))

- Rivera-Porras, Diego. (Ed). (2016). *Bienestar psicológico en las organizaciones: un análisis desde los sectores económicos y productivos*. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Rodríguez, Pablo. (2021). Silicon Valley cambia sus beneficios laborales con el teletrabajo: del pimpón en la oficina al apoyo psicológico en casa [Mensaje en un blog]. Recuperado de [Silicon Valley cambia sus beneficios laborales con el teletrabajo: del pimpón en la oficina al apoyo psicológico en casa \(xataka.com\)](https://xataka.com/silicon-valley-cambia-sus-beneficios-laborales-con-el-teletrabajo-del-pimpón-en-la-oficina-al-apoyo-psicológico-en-casa/)
- Rodríguez, Yarimar., y Quiñonez, Areliz. (2012). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios (Psychological well-being in the process of helping college students). *Revista Griot*, 5(1), 7-17.
- Romero, Alicia., Brustard, Robert., y García, Alexandre. (2007, julio-diciembre). Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte. *Revista Iberoamericana de Psicología del ejercicio y el deporte*. Recuperado de [Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte - Dialnet \(unirioja.es\)](http://unirioja.es/revistas/iberopsicologia/)
- Seligman, Martin E.P. (2016). *Florecer: la nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. ISBN: 9786077357827
- Sudarsky, John., y Cleves, Jorge. (1976). Diseño de un instrumento para medir el perfil motivacional. *Revista latinoamericana de psicología*. 8(3), 425-447.
- Vázquez, Carmelo., Gervás, Gonzalo., y Samuel Y. Ho. (2006). Intervenciones clínicas basadas en la psicología positiva: Fundamentos y aplicaciones. *Psicología conductual*, 14(3), 401-432.
- Vázquez, Carmelo., y Hervás, Gonzalo. (2006). *La ciencia del bienestar: Fundamentos de una psicología positiva*. Madrid, España: Alianza Editorial.

Viveros, Santiago. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. Sonora, México: Editorial El Manual Moderno.

4.04. Anexos

4.04.01. Anexo 1

Consentimiento informado

Se le invita a participar en un estudio perteneciente a la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala el cual se encuentra avalado por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- “Mayra Gutiérrez”

La presente investigación es llevada a cabo por una estudiante de la Escuela de Psicología quien también trabaja en el puesto de Gerente de Recursos Humanos en la empresa Everise Guatemala, Limitada, el tema del proyecto de investigación *“Bienestar psicológico y el retorno al trabajo presencial en los colaboradores de la empresa Everise Guatemala, Limitada* se escogió debido a los comportamientos que puedan resultar posterior a un aislamiento social, es importante identificar y entender componentes del bienestar y factores que influyen en el ámbito laboral y personal, lo que permitirá demostrar aspectos relacionados al bienestar psicológico de los colaboradores al retornar a sus labores de forma presencial.

La presente investigación tiene como objetivo identificar que indicadores de bienestar psicológico están presentes en los colaboradores de la empresa Everise Guatemala, Limitada en consecuencia al impacto del cambio entre modalidad virtual y presencial por el periodo de aislamiento. Se utilizarán dos técnicas diferentes para recabar los datos, la primera será un cuestionario demográfico diseñado con preguntas cerradas a las cuales se les ha asignado un valor numérico para su fácil interpretación y se aplicará una prueba estandarizada compuesta por 39 ítems que consta de 6 subescalas llamada “Escala de Bienestar Psicológico” creada por la Psicóloga Positiva Carol Ryff que proporcionará el nivel de bienestar psicológico que presenta una persona.

Su participación en este trabajo de investigación es totalmente voluntaria por lo que usted puede elegir participar o no hacerlo. También puede elegir no continuar con la misma tras aceptar, sin consecuencias. De elegir participar, estará aportando información valiosa que permitirá comprender el bienestar psicológico de los colaboradores ante un cambio en su entorno, identificar y analizar comportamientos relacionados a aspectos demográficos para su intervención.

La información proporcionada no será compartida, por lo que no se revelará su identidad, manteniendo la información de forma confidencial en todo momento. La información por recolectar se pondrá fuera del alcance y nadie solo la investigadora podrá acceder a esta. Cualquier información que pueda exhibir su nombre será puesta con un valor numérico.

Los resultados obtenidos secundarios a los datos del estudio se presentarán y entregarán a las autoridades respectivas de cada institución para evaluarlos y a toda la gente interesada en generar nuevos conocimientos. Si desea se le proporcionen los datos que se generarán al final del proyecto, se tomará su información para compartirla.

De requerir información adicional, puede contactar a Stephanie Claudette Alvarado Tello al correo Stephanie.alvarado94@outlook.com investigadora.

Yo

(nombres y apellidos) en caso de ser menor de edad este consentimiento deberá ser llenado por uno o ambos padres en su efecto el tutor legal.

- He leído la hoja de información al participante con relación al estudio arriba citado
- He tenido la oportunidad de comentar los detalles de este con el investigador

_____ (nombre)

- He recibido suficiente información sobre el estudio

- He entendido por completo el propósito del estudio

Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo: - en el momento en que lo desee, - sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma del participante

.....

Fecha

.....

Confirmando que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional

.....

Fecha

.....

4.04.02.Anexo 2

Cuestionario Demográfico

A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas a datos demográficos importantes para esta investigación. Lea cada numeral y especifique con una X su respuesta según las opciones brindadas que correspondan a su situación actual.

Las respuestas son anónimas y se utilizarán única y exclusivamente para la investigación en la que usted participa.

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

18 años o menos entre 19 y 30 años entre 31 a 40 años

entre 41 a 50 años entre 51 a 60 años 60 años o más

2. ¿Cuál de estas opciones le describe mejor?

Mestizo Maya Garífuna Xinca Otro

3. ¿Cuál es su género?

Femenino Masculino Sin especificar

4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero Casado Viudo Divorciado Unión Libre

5. ¿En qué área vive?

Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 19 Zonas 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 21

Zonas 16, 17, 18, 24 y 25 Mixco Villa Canales Villa Nueva

San Miguel Petapa San José Pinula Santa Catarina Pinula Antigua

Guatemala Otro

6. ¿Cuenta con transporte propio?

Sí No

7. ¿Con quién vive?

Solo Con pareja Con familia

8. ¿Tiene hijos?

Sí No

9. ¿Cuál es su rol primario dentro de su núcleo familiar?

Padre Madre Esposo (a) Hijo (a) Otro

10. ¿Cuál fue el último nivel de estudios cursado?

Diversificado Técnico Universidad Maestría

11. ¿Cuál es la cuenta a la que pertenece actualmente?

FedEx

Humana

IBC

Centene

IFIT

CareStream

EBG

Coway

American Airlines

Crown

Morgan & Morgan

Aer Lingus

Quince

StateFarm

Medallion

12. ¿Función que desempeña?

Agente de Servicio al Cliente Supervisor Capacitador

Auditor de Calidad Asistente de Gerencia Supervisor Senior

Gerente

Gerente Senior Director Administrativo

13. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

Menos de 1 año de 1 a 2 años de 2 a 3 años

de 3 a 4 años de 4 a 5 años 5 años o más

14. ¿En qué jornada laboral trabaja?

Día Noche Mixta

15. ¿Cuántas horas promedio trabaja a la semana?

de 30 a 40 horas de 41 a 50 horas de 51 a 60 horas

16. ¿En qué modalidad de trabajo se encuentra?

Presencial Teletrabajo Híbrido

4.04.03.Anexo 3

Escala de Bienestar Psicológico

		Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en acuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Neutral	Ligeramente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
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 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 hacía 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 piense 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							

1 5	Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones							
1 6	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo							
1 7	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro							
1 8	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí							
1 9	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad							
2 0	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo							
2 1	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general							
2 2	Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen							
2 3	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida							

2	En general, con el tiempo siento							
4	que sigo aprendiendo más sobre mí							
	mismo							
2	En muchos aspectos, me siento							
5	decepcionado de mis logros en la vida							
2	No he experimentado muchas							
6	relaciones cercanas y de confianza							
2	Es difícil para mí expresar mis							
7	propias opiniones en asuntos polémicos							
2	Soy bastante bueno manejando							
8	muchas de mis responsabilidades en la							
	vida diaria							
2	No tengo claro qué es lo que							
9	intento conseguir en la vida							
3	Hace mucho tiempo que dejé de							
0	intentar hacer grandes mejores o							
	cambios en mi vida							
3	En su mayor parte, me siento							
1	orgulloso de quien soy y la vida que							
	llevo							
3	Sé que puedo confiar en mis							
2	amigos, y ellos saben que pueden							
	confiar en mí							

3	A menudo cambio mis							
3	decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo							
3	No quiero intentar nuevas formas							
4	de hacer las cosas; mi vida está bien como está							
3	Pienso que es importante tener							
5	nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo							
3	Cuando pienso en ellos,							
6	realmente con los años no he mejorado mucho como persona							
3	Tengo la sensación de que con el							
7	tiempo me he desarrollado mucho como persona							
3	Para mí, la vida ha sido un							
8	proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento							
3	Si me sintiera feliz con mi							
9	situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla							