



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Habilidades sociales y satisfacción laboral en colaboradores
de call center en Lima centro 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Linares Yalan Sheila Vanessa (ORCID: 0000-0002-8826-2149)

Montalvan Escobedo Juanita Kelly (ORCID: 0000-0002-0206-2008)

ASESOR:

Mg. Dámaso Flores Jesus Liborio (ORCID: 0000-0002-0067-6479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A Madre, la cual con sus enseñanzas,
amor incondicional y fortaleza me inculco
valores, fuerza y dedicación.

A mi hna., que con su valentía, Perseverancia
y gran ejemplo me ayudo a vencer
los obstáculos.

A mis ángeles de la guarda: Mi Padre,
Mis hnos, abuelos Olga y Maximiliano,
mi primo Moisés.

Sheila.

.

Dedicatoria

A Dios mi creador, por la fortaleza que me da
Cada día para seguir adelante.

A mi hijo, a mi madre y hermanos porque son
Fuente de mi inspiración para mí
Desarrollo personal y profesional.

A los amigos que me brindaron su apoyo
En todo momento, con su tiempo y dedicación
y su palabra de aliento y por creer en mí.

Kelly.

Agradecimiento

A Dios por darme salud y fuerza para Seguir Adelante, cumplir mis metas, alcanzar mis sueños y no haber soltado mi mano.

A mis maestros por sus enseñanzas y permitirme llegar hacer una buena profesional.

A mi madre, hna, mis ahijados, familiares y amistades que han creído en mí y me brindan su cariño y apoyo incondicional.

Sheila.

Agradecimiento

A Dios, por las bendiciones que me otorga cada instante de mi vida, y por darme La oportunidad para seguir desarrollándome profesionalmente.

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme sus puertas y darme la posibilidad de seguir creciendo profesionalmente

A mi hijo Diego, mi madre, familia y amistades que han creído en mí y me ayudaron brindándome su cariño y apoyo incondicional.

Kelly

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	2
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIÓN	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación: Juicio de Expertos	19
Tabla 2 Confiabilidad de las variables de estudio	19
Tabla 3 Datos sociodemográficos de la muestra de estudio	21
Tabla 4 Nivel de grado por sexo	22
Tabla 5 Medidas de tendencia central de Habilidades Sociales	22
Tabla 6 Medidas de tendencia central de Satisfacción Laboral	23
Tabla 7 Nivel de Habilidades Sociales de la muestra de estudio	23
Tabla 8 Nivel de Satisfacción laboral de la muestra de estudio	24
Tabla 9 Prueba de Normalidad de Habilidades Sociales	24
Tabla 10 Prueba de Normalidad de Satisfacción Laboral	25
Tabla 11 Correlación entre las Habilidades Sociales y de Satisfacción Laboral.	25
Tabla 12 Correlación entre las Habilidades Sociales y las dimensiones de Satisfacción Laboral.	.26

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación de las Habilidades sociales y Satisfacción laboral de los colaboradores del call center de Lima centro 2020, se contó con una población de 180 colaboradores con edades de 18 a 60 años, el tipo es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental y de corte transversal, la muestra es de tipo censal porque cubre a todos los colaboradores de la población, el tipo de muestreo es no probabilístico. Se utilizaron los siguientes cuestionarios: Lista de chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein (ECO 50) para medir la satisfacción laboral. Los principales resultados que se obtiene en la investigación son una relación positiva moderada entre las habilidades sociales y satisfacción laboral.

Palabras clave: habilidades sociales, satisfacción laboral, población, call center.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between social skills and job satisfaction of the employees of the Lima Centro 2020 call center, there was a population of 180 employees aged 18 to 60 years, the type is descriptive correlational and The design is non-experimental and cross-sectional, the sample is of a census type because it covers all the collaborators of the population, the type of sampling is non-probability. The following questionnaires were used: Goldstein's checklist to measure social skills and (ECO 50) to measure job satisfaction.

The main results obtained in the research are a moderate positive relationship between social skills and job satisfaction

Keywords: social skills, job satisfaction, population, call center

I.-INTRODUCCIÓN

La presente investigación está realizada en los contextos de globalización que se viene dando actualmente a nivel mundial ya que vemos que va creciendo el interés de las empresas por enfocarse en el capital humano así como contar con un valor que le permitan mantenerse en el mundo laboral y competitivo por tal razón es necesario contar con trabajadores capacitados y motivados para cumplir con las expectativas y satisfacer su necesidad individual como organizacional.

También podemos decir ahora las empresas están enfocadas en que el personal sea bien remunerado, sino también motivado y relacionarse de manera integral con los compañeros. Hay empresas que se han mantenido competitivas y destacan por tener personal eficiente, preparado y productivo, ser líder que apoyaa realizar mejor las actividades que se desarrollan dentro de la organización.

Osorio, (2017) el autor refiere que se debe tener en cuenta, que las organizaciones deben percibir de las virtudes y falencias de sus empleados, desarrollarlas habilidades nuevas de sus colaboradores ayudaran a mantener un ambiente más confortable dentro de su entorno laboral, y se generara una mejora como organización, así el recurso humano es eficaz, para la organización.

Se viene observando en algunas empresas de diversos rubros, como en un call center el malestar en los colaboradores sobre sus jefes, supervisores, la gerencia tiene conocimiento de la situación, que constantemente se quejan del maltrato por parte del personal jerárquico debido a que los puestos son manejados sin tener presente el grado, título o nivel alcanzado por los ellos; al parecer se guían por la simpatía, el amiguismo o el tiempo de servicio cuando asignan cargos, lo que los trabajadores perciben como injusticia laboral.

Asi mismo el personal también se muestra un poco disconforme con el área de RRHH que piensan que no toman acción sobre los malestares que se presentan el personal con las diversas áreas.

Para examinarlos problemas es indispensable nombrar sus razones, una de ellas es la carencia de una cultura organizacional, la cual se entiende que la Empresa acumula creencias, practicas, valor, procederes y tradiciones los cuales se comparten entre los trabajadores que conforman la compañía.

Algunas personas mantienen una conducta inadecuada y no se relacionan con asertividad con los demás, conductas complejas o toxicas que pueden afectar definitivamente el clima laboral. Al parecer las Habilidades sociales no se reflejan en el quehacer diario, por el contrario, irrumpen actitudes temperamentales que dificultan la colaboración, la escucha activa, comunicarse, ser empático, entre muchas otras, y frena constantemente que se dé el trabajo en equipo.

Además como podemos observar que en la empresa el personal de call center los asesores no se relacionan con otras áreas porque solo se dedican a cumplir con su labor y poder llegar a cumplir los objetivos ya que se basan en metas para poder comisionar y las áreas de RR.HH., sistemas y áreas administrativas, solo cumplen con sus funciones e incluso aveces muestran un grado de superioridad con los asesores y supervisores de las áreas lo cual dificulta la relación entre sí.

Ante los argumentos nombrados surge la necesidad de investigar los factores que influyan al desarrollo de una organización del rubro Call Center, examinando cada detalle para poder intervenir a tiempo, sin permitir que esto se vaya propagando, de tal manera que se tome en cuenta las opiniones de los colaboradores, que se fortalezca una relación entre la organización y ellos. Por lo que se ha planteado verificar la relación de habilidades sociales y satisfacción laboral. En tal sentido, se busca conocer:

¿Cómo se relacionan las variables mencionadas en los colaboradores de empresas call center en Lima 2020?

Como consecuencia, los resultados de la investigación permitirán mejorar las relaciones en la empresa a través de una serie de estrategias propuestas como consecuencia de la investigación. Asimismo, la propuesta de un seguimiento, que se extienda la atención a la población comprendida en la presente investigación.

Por lo tanto, la medición de la satisfacción laboral sirve para establecer la importancia de los colaboradores; rindan como el call center anhela y así se sientan satisfechos con el trabajo, por tanto se debe vigilar la satisfacción del colaborador que refleja el resultado positivo en la organización.

Una buena satisfacción laboral con colaboradores que demuestren habilidades sociales favorece la eficiencia y la eficacia en el trabajo, además del bienestar personal. Consideramos que la presente investigación es importante por las siguientes razones: Esta investigación a nivel práctico y social, es importante y se realiza porque hay la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales, conocer las habilidades sociales del colaborador y fomentar un buen clima laboral que permitirá el bienestar y satisfacción laboral de las empresas.

En nivel teórico nos basamos en los estudios de Goldstein y Caballo, quienes hacen uso de la terapia Cognitivo conductual para estudiar a profundidad los problemas de Habilidades sociales.

Según Wright y Davis (2003) señalan sobre satisfacción laboral que representa una conexión del colaborador y entorno de trabajo, donde busca adecuar lo que desean tanto los empleados como en entorno laboral a lo que ellos perciben que recibirán del mismo. El comportamiento de un individuo es el resultado de la interconexión del mismo con su entorno que le rodea y de cómo lo percibe.

Objetivo general la investigación es conocer qué relación hay en la Habilidades Sociales y Satisfacción laboral en colaboradores del call center de una organización Lima 2020; y como objetivos específicos se planteará relacionar las habilidades sociales, la satisfacción intrínseca por su trabajo, de las prestaciones, del ambiente físico, de la supervisión, participación de toma de decisiones. Estos objetivos ayudarán a afirmar o rechazar la hipótesis mencionada si existe una relación significativa entre ambas variables.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional: Pérez (2019), realizó su investigación en la universidad Nacional de Trujillo sobre la Satisfacción Laboral y la influencia en el Compromiso Organizacional en empleados de la cooperativa de Ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo, el cual tuvo como objetivo: determinar cómo se relaciona las variables mencionadas, llegando este a concluir que existe una correlación significativa.

Chávez y Ochochoque (2018) su investigación se basa en la conexión que hay en habilidades sociales y autoconcepto en operarios de limpieza, el cual conto con una muestra de 100 operarios; el muestreo fue no probabilístico y la investigación es descriptiva, el objetivo verificar la relación que hay en las variables y los resultados obtenidos fueron que los “operarios de limpieza” muestran niveles bajos en ambas variables.

Melgarejo (2018) baso su estudio en hallar la relación entre satisfacción laboral y marital del equipo asistencial en el hospital del callao, su investigación fue descriptiva correlacional de diseño no experimental, la población a estudiar fueron 184 colaboradores de cuatro especialidades los eligió por criterios de inclusión y exclusión, los resultados fueron : relación entre ambas variables y las dimensiones de satisfacción laboral de manera directa, significativa, se concluye que a mas satisfacción marital mayor satisfacción laboral se tiene.

Bardales (2018) su estudio señala la conexión que tiene el clima laboral y motivación laboral de profesores en un colegio de Trujillo y conto con una muestra de 115 docentes, el cual fue relacional y se llegó a la conclusión que ambas variables tienen una correlación positiva.

León (2017) la investigación que llevo a cabo fue de Gestión administrativa y satisfacción laboral, de educadores dela Escuela Militar en Chorrillos, lo realiza con una muestra de 50 profesores. Su estudio fue descriptivo correlacional, Se halló la relación entre las dos variables, concluyendo con un nivel alto de satisfacción laboral, del 80 % al 99%.

Fernández (2017) investiga la Satisfacción laboral y la incidencia del desempeño en empleados de la empresa Falconi en chincha, el muestreo fue de 49 trabajadores; el objetivo es medir el grado de incidencia entre ambas variables, el análisis realizado fue descriptivo y correccional, a conclusión fue la relación de las variables de manera significativa.

Quispe (2017) estudio sobre el enlace entre las habilidades sociales y el ciberbullying en adolescentes en Laredo y cuenta con un muestreo de 490 alumnos: el cual fue probabilístico y el tipo explicativo; se llegó a la conclusión que las áreas a mejorar son: autoexpresión y expresión en situaciones sociales.

Lozano (2017) analiza sobre habilidades gerenciales y satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio público al área de bienestar, tomo una muestra aleatoria de 39 trabajadores y la finalidad es establecer la relación de ambas variables y su análisis es tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, transversal. Concluyendo la correlación de las variables.

Millán (2017) su estudio se basó en clima organizacional y satisfacción laboral de obreros en compañía de Chiclayo; su finalidad es asociar estas variables, el estudio fue descriptivo correlacional llegando a la conclusión que estas están entrelazadas positivamente.

Estrada y Vargas (2017) realiza un análisis de estrés y la satisfacción laboral para definir el papel mediador del engagement y la población evaluada fueron 130 trabajadores; de tipo descriptiva correlacional y concluye con el engagement tiene un rol mediador en ambas variables.

Santiago (2016) basa su investigación en Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente - Ugel 05 el Agustino. El diseño fue descriptivo correlacional y los resultados obtenidos fueron una relación positiva entre ambas variables y pretendió que la variable de satisfacción laboral se relaciona con la asertividad como una de las dimensiones de HHSS.

En el ámbito Internacional: Sánchez (2019) investiga cómo se relaciona la ansiedad y las habilidades sociales, su población fue de 184 adolescentes; de tipo descriptiva correlacional encuentra una relación negativa en estas 2 variables así como también a enfrentar los problemas concluyendo que menor sean sus habilidades sociales mayor será su ansiedad y mientras más alta sean las hhss pueden enfrentarse a situaciones negativas.

Ontoria, (2018). Considera que el concepto de habilidades sociales, queda situado dentro de la inteligencia interpersonal, y según refiere es la competencia más difícil de conseguir, y será efectivo para la persona relacionarse con otros, previamente debe adquirir otras competencias.

Skelton, Nattress y Dwyer (2018), EEUU estudiaron la satisfacción e inserción laboral y de cómo podían ver la rotación de los trabajadores del Sureste de Estados Unidos. El resultado mostro una relación significativa en las variables, llegando a la conclusión que un trabajador satisfecho y complacido es más difícil de cambiar de trabajo.

Betancourt (2017) Colombia, investigo a estudiantes de ambos sexos para verificar las habilidades sociales si se vinculan al proceso de comunicación, y concluyeron que las mujeres tienen un mayor nivel de las hhss en el proceso de comunicación.

Peralta (2017) Bolivia investiga el Clima organizacional y satisfacción laboral. su análisis fue descriptivo correlacional. Tomaron una muestra a 74 enfermeros y halló, que un 84 % muestran un clima laboral positivo y un 72 % tiene una satisfacción laboral positiva, todos los factores obtuvieron niveles altos, dando que el factor trabajo con 97%. Se concluyó que las dimensiones del Clima Organizacional y los factores de Satisfacción Laboral tienen una estrecha relación, y por ello hay una relación positiva.

Cortez, Gómez, Mendiburo, Oyanede y Unanue (2017) esta investigación la hicieron en un artículo la titularon "El vínculo entre la satisfacción con el trabajo

y la satisfacción con la vida, la función que tiene las necesidades psicológicas básicas” para lo cual los estudios que realizaron los hacen en empleados chilenos, 1.- probaron el nexo positivo transversal entre la satisfacción laboral y vital, 2.- usan diseños de longitud para comprobar el posible vínculo causal bidireccional entra las variables 3.- por primera vez prueban el modelo integral y concluyeron que las variables antes mencionadas, se encuentran positivamente relacionadas en descenso de forma transversal y longitudinal.

En las teorías se consideran que las habilidades sociales se remontan al conductismo del siglo xx:

Dentro de los pioneros podremos citar a: Combs & Slaby (citados por Peñafiel & Serrano, 2010) nos dice que las habilidades sociales son la competencia de los sujetos para interactuar con otras en un entorno social, además de ser aceptado y valorado socialmente para así obtener beneficios mutuamente.

Monjas (1993) el autor habla de las HHSS como un comportamiento del ser humano el cual necesita relacionarse e interactuar de manera asertiva, afectiva y satisfactoria mutuamente y luego en (1998) después de analizar su primera definición preciso que las habilidad de interacción social son un conjunto de destrezas de tipo social las cuales son importantes y son eficaces para desarrollarnos y poder interactuar de manera efectiva.

Caballo (1986) nos define las hhss como una acumulación de conductas que expresa una persona en el ámbito interpersonal el cual puede expresar su opinión, sentimiento, actitud de una manera que sea apropiada según la situación que está pasando y sin dañar a las otras personas que receptionan el mensaje y la cual puedan buscar una solución inmediata, así evitar problemas que se presenten en el futuro.

Alberti y Emnos, (1978) su investigación se basa en la habilidad social y asertividad tiene como objetivo demostrar que la conducta de una persona permite actuar según sean sus intereses.

Bandura. (1960) Indica que las actitudes y conductas que se llegan a desarrollar se basan en los procesos y las estructuras mentales, en las cuales se encuentran las siguientes: la atención, la memoria y la percepción.

Gresham (1982) define las habilidades sociales como respuestas, ante situaciones dadas, que se muestran reales, o en otro término, amplía la probabilidad de crear, conservar o aumentar los efectos positivos del sujeto en intercambio.

Goldstein (1989) precisa que las habilidades sociales, es el vínculo por capacidades y aptitudes, estas aplican lo básico hasta lo más avanzado el cual hace mención de 6 dimensiones y son las siguientes: Las Primeras habilidades sociales; son las básicas aquellas que se necesitan para mantener el primer contacto y empezar, mantener un dialogo, habilidades sociales avanzadas son las que se requieren para una comunicación efectiva y certera (dar indicaciones y cumplirlas), habilidades que están vinculados los afectos; nos da la capacidad de entender y expresar nuestros sentimientos a uno mismo y hacia los demás. Hay habilidades con 11 alternativas de agresión las cuales nos permite defender nuestros derechos de manera acertada la cual nos da la opción de mantener nuestra posición sin entrar en discusiones. Habilidades sociales frente al estrés; es la cual nos permite como hacer frente a las situaciones contradictorias y de diferentes presiones ante los grupos, Habilidades sociales de planificación; es el modo de organizar para la toma de decisiones y estrategias que se usan para desarrollarlas.

La primera teoría de los dos factores de Herzberg (1993), considera estos factores como higiénicos o intrínsecos y factores motivacionales o extrínsecos y plantea una estrategia de desarrollo organizacional, desarrolló con un muestreo de 200 ingenieros y contadores, los cuales manifestaron una

experiencia laboral extremadamente buena y una experiencia laboral extremadamente mala, esta ha creado una buena expectativa por eso algunos autores han querido comprobarla así como rebatir su validez (Dessler, 1987) dice que la satisfacción o insatisfacción de un empleado se basa en la relación que este tenga con su empleo y su actitud frente al mismo los cuales se denominan incidentes críticos.

En la teoría de satisfacción laboral los autores Ruiz, Zavaleta y Ruiz (2017) son los que precisan que la actitud del personal, la cual va dirigida a su actual puesto de trabajo, también Amorós (2007) determinó que la suma de las actitudes que se mantiene dentro de una organización, es decir si el sujeto está satisfecho con la labor que realiza la cual indicara si su actitud esta positiva hacia uno mismo.

Por otra parte, Dailey (2012) nos dice que los trabajadores satisfechos presentan menores problemas con su salud (dolores corporales, dolores de cabeza) y menos tensión, estrés, frustración, que los empleados insatisfechos. además menciona que la satisfacción laboral aumenta el nivel de toleración del estrés y a sus síntomas. Algunas informes mencionan que los trabajadores satisfechos viven más tiempo.

Ardouin et al., (2000) el autor nos indica que las teorías de satisfacción laboral se encuentran agrupadas en tres enfoques. El primer enfoque: Se basa en las expectativas, en relación con lo que el obtiene por parte del trabajo y lo que debería obtener, según él. El segundo enfoque: propone que la satisfacción dependerá del comparativo del aporte que hace el trabajador a su compañía y el resultado que se obtengan, Tercer enfoque: es sobre los factores motivacionales; el primer factor es el de higiene, entre ellos están: supervisión, aguinaldo, los vínculos y los medios laborales. El segundo factor: intrínsecos, entre ellos están: el éxito personal, el ascenso, de reconocimiento y el trabajo. El primer factor en el trabajo atrae un efecto negativo si no se llega a satisfacer, sin embargo, al alcanzar su satisfacción no se confirma la modificación del comportamiento. Por otro lado, el segundo factor, cuya satisfacción al ser intrínseca motivan a trabajar.

La teoría discrepancia (Locke, 1976) plantea que la satisfacción laboral se basa en las cualidades profesionales que una persona considera importantes a través del desempeño de su propio trabajo, por ello el autor determina que los valores de las personas se encuentran ordenado en la función de la importancia de tal manera cada persona tiene una jerarquía de valores.

Teoría de Discrepancia en faceta intrapersonal, (Dawis – 1994), citado en (Ovejero, 2006), referidas a las divergencias del empleado con respecto a lo que este necesita y los beneficios que va a recibir como retribución, fruto de las actividades que realiza., tenemos al mismo autor Ovejero, que trata respecto a la Teoría de la discrepancia interpersonal, antes abordado por Lawler en el año 1973, así mismo, es citado por otro tratadista (Lawler, 1973, citado en Ovejero, 2006), señala, que la correspondencia del trabajador estaría sujeto a las retribuciones recibidas en la organización

Teoría Bifactorial de Herzberg: está orientada y guiada al mundo interior de las personas, a su conducta, sus motivaciones, es importante su posición, considerando el agrado o insatisfacción, la cual pueda afectar en la conducta del colaborador de la empresa. Frederick Herzberg (citado por Alfaro 2012), refiere que el contentamiento del trabajador, es influido de una manera decisiva por aspectos motivacionales, su reconocimiento dentro de la organización, promoción y asunción de responsabilidades. Estos vienen relacionados con las actividades laborales que desempeñan el trabajador, también involucran a su mundo afectivo en cuanto a su realización personal.

Griffin R. y Moorhead R, (2010) su definición en satisfacción laboral dice que el grado en que un individuo es gratificado o está satisfecho con su trabajo, a la persecución de cada persona según los factores que influyan en su trabajo de manera directa.

Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis y Lofquist (1984, citado por Ruíz, 2009), esta nos apunta a que se requiere capacidades particulares de cada individuo,

la conveniencia se asocia al espacio laboral, el que accedan a favorecer que el trabajador se “adapte al trabajo” satisfactoriamente.

Teoría de Maslow (1954) la cual nos define que es una de las más reconocidas sobre la motivación y satisfacción, la cual habla de la personalidad de los sujetos si estos se guían o son motivadas por satisfacer sus necesidades según sea su necesidad y como satisfacer las básicas van desarrollando deseos más elevados, estas son agrupadas en los siguientes niveles: Los básicos, seguridad y protección, afiliación y afecto, estima, autorrealización o autoactualización. Conforme el individuo va completando el primer nivel eso hará que pase a los siguientes.

Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) nos indica que la satisfacción laboral es como cada persona se ve en su empleo según la interpretación que puedan hacer en base a sus tareas y los cuales correspondan entre el empleado y su empleador y Robbins y Judge, (2009) determinan que satisfacción laboral es un sentimiento positivo que cada uno tiene ya que esto lo hace de la evaluación de las dimensiones de la misma.

La Teoría de Necesidad de David McClelland, esta se publicó en (1961). El autor basó su teoría en ambiente organizacional y por eso lo eligió para investigar. También se conoce primeramente por su tarea en la motivación de logro y este extiende sus estudios con la personalidad y la conciencia. Su finalidad es que se logren mejoras en los métodos de evaluación, proponiendo que tanto evaluar y exámenes se basen en habilidad. Empleó sus propios modelos de motivación basados en logros, los cuales son más efectivos que los patrones habituales. Estos consisten en pruebas de CI y de personalidad. La teoría se puede enlazar muy cercana con primera Herzberg (los 2 factores).

Teoría de la satisfacción por facetas, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, (2012)
Habla sobre satisfacción laboral y dice que es cuando una persona muestra su disconformidad por lo que cree que debe de percibir y lo que realmente le pagan por su trabajo esto significa que 1.- valoración de aportaciones

personales del trabajo, 2.- contribución y desempeño de los compañeros; 3.- la cualidad que evalúa en el trabajo, aflora de lo que el trabajo de los compañeros y consecuencia que fue aceptados por el colaborador por ejemplo: que el pago que recibe un trabajador es lo que merece por ello hay una satisfacción. Que lo que le pagan es mayor a lo que tiene que recibir por eso hay una insatisfacción,

McClelland (1987) nos define que un sujeto se ve motivado por tres necesidades, las cuales son: necesidad de logro, poder y filiación. Además que no todas las personas tienen el mismo nivel de determinada necesidad, por ejemplo, no toda persona tiene un mismo nivel de necesidad de filiación que de logro, cada persona tiene un perfil el cual se inclina a determinar que no todos tienen la misma necesidad ya que algunos podrán ser conciliadores, otros egoísta y otros pueden destacar más por ser líderes.

Alles (2008,) explico el término de satisfacción laboral como un estado de emoción, favorable o desfavorable, esto depende de la sensación que tenga la persona en su entorno laboral, además dice que está vinculado estrechamente con el aspecto cultural y social inclusive de como su entorno percibe el trabajo, lo que hace que exista influencia de su entorno sobre su propia percepción, esto quiere decir que el comportamiento de cada trabajador podrá influir en su nivel de satisfacción laboral de cada trabajador porque podrá percibir las necesidades de cada uno, ya que a mayor satisfacción laboral existirá más involucramiento por eso a más compromiso y productividad los elementos que influyen en el entorno laboral son: los hobbies , deportes, el entorno familiar , los tiempos libres, los intereses que cada persona se ponga como objetivo, tanto personales como espirituales

Robbins y Judge (2013) los autores llevan a cabo la evaluación de 21 factores que influye en un puesto laboral, así también mencionan que los mismos varían, así como las condiciones laborales en cada organización debido a sus funciones o políticas, los cuales son los siguientes factores: Autonomía e independencia, prestaciones, oportunidades de avance profesional, oportunidades de desarrollo profesional, remuneración, comunicación entre los

empleados, contribución del trabajo a las metas, sensación de seguridad al ambiente laboral, flexibilidad, seguridad laboral, capacitaciones específicas por puesto, reconocimiento de la gerencia del desempeño del trabajador en el puesto, significatividad del trabajo, formación de redes, oportunidades para utilizar aptitudes/ habilidades, compromiso de la organización con el desarrollo profesional, cultura corporativa general, relación con los colegas, relación con el supervisor inmediato, el trabajo en sí mismo y variedad de actividades.

Alles, M. (2007) Expresa que la satisfacción laboral es el cumulo de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con lo que un empleado puede evaluar su lugar de trabajo. Pintado (2011) nombra que la satisfacción laboral es lo que un trabajador tiene frente al centro de labor están centradas en los valores y creencias de tiene el obrero, los autores piensan que importa son los sentimientos que basan sus pensamiento y los valores que cada persona tiene.

Robbins (2004) determina que la satisfacción laboral es la postura que el individuo brinde hacia su labor, por ello esta pueden ser positiva o negativa de acuerdo a las tareas que realice y si estas van de acorde con las características de su personalidad del individuo, ya que en ésta manera el trabajador tendrá una percepción de confort con su trabajo y estas estarían relacionadas a las recompensas asociadas, la conexión con sus compañeros y las condiciones laborales apropiadas, todo esto lograra una mayor productividad y así reduce el ausentismo y la alta rotación.

Chiavenato (2009) define que es importante brindar actividades que reduzcan el nivel de insatisfacción, inclusive si tienen que cambiar los puestos o tal vez hacerlos mucho más dinámicos o amigables posible, así se pueda eliminar la rutina o monotonía. Para tener así una cultura en la organización hay que considerar las habilidades y competencias con las que cuenta cada empleado y de esa manera poder tener a los empleados en los puestos adecuados tomando en cuenta los intereses personales de cada individuo. Todas las estrategias se deberán llevar a cabo en los individuos que hayan demostrado

responsabilidad en sus funciones para que de esta manera puedan servir como modelo y poco a poco se pueda extender a todos los demás, de esa manera los empleados se van a sentir motivados y desafiados a tener un crecimiento personal y finalmente esto dotara más autonomía e identidad a la organización.

Menciona Caballo (2007, pp. 1-3) los orígenes del concepto habilidades sociales aún no están del todo claros ni definidos, sin embargo, si de investigaciones científicas se trata, considera a Salter (1949) como uno de los iconos más resaltantes que dio origen a este tema por su estudio "terapia de reflejos condicionados" mismo que fue continuado y ampliado por Wolpe (1958) quien usó por primera vez el concepto de "asertividad" y que a su vez fue continuado por Lazarus (1966). Posterior a esto continuaron haciéndose estudios muy importantes teniendo incluso un importante paso en la época de las industrias, logrando un cambio trascendental de los conceptos que se manejaban como "hombre máquina" para posteriormente llamarlo "hombre-hombre", dando pie a un gran avance de las habilidades sociales en el ámbito laboral.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación:

Es aplicada tipo descriptivo correlacional transversal. Descriptiva por que se observaran los datos que comprenden las variables de investigación, tal como suceden en la realidad por única vez. Se correlacionan las habilidades sociales con la satisfacción laboral para conocer el comportamiento de una variable con relación a la otra. Es aplicada por que busca utilizar los conocimientos en un contexto determinado en un área especializada, en este caso en el área organizacional. (Sánchez, Carlessi&Reyes. 2015).

El diseño es no experimental, porque las variables no son manipulables, es transversal por que se observan y analizan la apariencia como tal en su ambiente natural en su momento y es correlacional por que se investiga cómo funciona en un punto dado la relación de ambas variables.

(Hernández et al.2018)

3.2 Variables y Operacionalización:

Variable 1:

Conceptualmente las habilidades sociales según (Goldstein.1989) son comportamientos y/o conductas propias y necesarias para vincularse con los demás de forma eficaz, agradable y airosa socialmente.

Desde el punto de vista operacional, se trabaja la variable en mención con sus 5 dimensiones y 3 niveles y se ubica en la escala ordinal.

Variable 2

El concepto de satisfacción laboral Según Meliá& Peiro, J.M. (1998).Dice que la postura o conjunto de actitudes desarrolladas del trabajador en su área y su ambiente lo conlleva de manera frecuente o específico.

Desde el punto de vista operacional la variable se mide a través de 5 dimensiones y en 3 niveles. Esta variable está ubicada en la escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según (Hernández et al.2018), la población o universomezcladopara corresponder con determinadas especificación”. (p.174)

La población comprende a 180 colaboradores de una empresa Call center de lima, entre hombres y mujeres comprendidos de 18 a 60 años, laborando como mínimo más de 3 meses en las empresa.

La definición de la muestra es el subgrupo de la población en la cual poseen características que copian de manera lo más exacto. (Hernández – Sampieri.2015)

Es de tipo censal porque cubre a todos los colaboradores de la población, el tipo de muestreo es no probabilístico.

*Criterios de inclusión:

- Que deseen participar
- Varones y mujeres

- De 18 a 60 años
- Colaboradores que cumplan con mínimo de 3 meses laborando.

*Criterios de exclusión:

- Que sean menores de 18 años
- Colaboradores que no cumplan con el mínimo de 3 meses laborando
- Que no completen el formulario.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la encuesta, la cual es un grupo de preguntas relacionadas a una o más variables a medir. (Hernández Sampieri. 2018).

Se tiene antecedentes que han utilizado cuestionarios de habilidades sociales y Satisfacción laboral, como se describen a continuación:

1.- Ficha técnica instrumento 1

Denominación: Lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein.

Autor: Dr. Arnold P. Goldstein (1978)

Estandarizado: traducido en español por Rosa Vázquez (1983) adaptada a Perú por Lic. Ambrosio Tomas Rojas (1994-95).

Administración: individual y colectiva

Duración: 15 a 30 minutos.

Aplicación: a partir de los 12 años hacia adelante.

Tomas (1995), consideró un análisis de ítems de la lista de chequeo de habilidades sociales hallando una correlación significativa ($p < .05, .01, .001$), quedando el instrumento intacto, es decir, todos sus ítems completos ya que no hubo necesidad de descartar alguno. La validez se trabajó a través de la prueba test- retest fue calculada mediante el coeficiente de correlación producto momentos de Pearson, obteniéndose una " r "=0.6137 una " t "= 3.011, la cual es muy significativa al $p < .01$ el tiempo entre el Test y el retest fue de 4

meses. La confiabilidad se calculó con una consistencia interna obteniéndose un Alpha de Cronbach total de "rtt"=0.9244.

2.- Ficha técnica instrumento 2

Denominación: Cuestionario S20/S23 (1998)

Nombre Adaptado: Escala de comportamiento Organizacional 50-satisfacción laboral (ECO 50)

Autor: José Luis Meliá y José María Peiro (España) - 1998

Adaptación Peruana: José Luis Pereyra Quiñones (2015)

Administración: Individual o grupal. a partir de 18 años que trabajan en una empresa.

Duración: 10 a 15min aproximadamente.

Significación: Evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones

Tipificación: Baremos con percentiles peruanos.

Pereyra (2015), refiere que la validez del cuestionario de Satisfacción laboral se basó en el muestreo de los ítems y el contenido de legislación de recoger en el S4/82, la justificación esta enlazada a la discusión de su validez de criterio y constructor; ya que cuenta con preguntas generales las cuales son directas tanto al grado de satisfacción e insatisfacción así como la aceptación del individuo. Según los expertos concluyeron que el instrumento es aceptable y por ello se obtiene un nivel de validez de muy bueno.

Validez Escala ECO 50 se obtuvo con el criterio de jueces o expertos. Mediante el Coeficiente de validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0 se concluyó que la opinión de los expertos, el instrumento ha sido evaluado con buena aceptación, obteniendo el nivel de validez de muy bueno. 61 3.4.3 Confiabilidad La ECO 50 se obtuvo por el Alfa de Cronbach llegando a un índice .915 que es considerado excelente confiabilidad según Cabanillas (2004).

Para la presente investigación, se realizó el análisis de validez y confiabilidad obteniendo los siguientes resultados:

La validez de los cuestionarios fue revisado por juicio de expertos (5) la cual coincidieron en que son aplicables por lo tanto aprobadas.

La confiabilidad es a través del Alpha de Cronbach y el cual obtuvieron un indicador de 0.925. por ende la prueba posee excelente.

Tabla N° 1

Validación: Juicio de expertos de las V-1 y V-2

Validador	Resultado
Mg : Roció Cavero Reap	Aplicable
Dra. Rosa Lévano Sarmiento	Aplicable
Mg. Gregorio Tomas Quispe	Aplicable
Mg. Enver Terrazas Núñez	Aplicable
Dr. Carlos García Godos Salazar	Aplicable

Nota: la fuente se obtuvo de los certificados de los juicios de expertos.

Tabla N° 2

Confiabilidad de las variables de estudio

Variables / Dimensiones	N°Elementos	Alfa de Cronbach
Habilidades Sociales	50	0.969
Satisfacción laboral	23	0.971

De acuerdo a la Tabla N° 2, se concluye que el cuestionario de Habilidades Sociales tiene una confiabilidad de consistencia interna altamente confiable y aceptable (0.969), que de acuerdo con lo considerado por Valderrama (2015), si el resultado es mayor a 0.80 es altamente confiable. Asimismo, la variable "Satisfacción Laboral" tiene una confiabilidad de consistencia interna altamente confiable y aceptable (0.971).

3.5 Procedimientos:

Como primer paso se seleccionó los instrumentos de medición, se pide autorización a los autores para el uso de dichos cuestionarios una vez recibida procedemos a elaborar un formulario virtual en google drive, adaptando los ítems a cada pregunta de la encuesta, siguiendo se procedió a elaborar el consentimiento informado el cual se incorporó a dicho formulario. Posteriormente se envió al asesor para su revisión y nos de la conformidad y a continuación se conversó con la responsable de RRHH de la empresa y autoriza para enviar el formulario y ser enviado a los trabajadores y que cumplan con el llenado, luego de levantar la información se organizó la base de datos y así realizar el estudio estadístico.

3.6 Método de análisis de datos:

Se realiza con el programa estadístico SPSS stadictics 24 y AMOS para obtener los datos de la estadística descriptiva (media, mediana, moda, mayor, menor y desviación estándar.) y también la estadística inferencial para el análisis correlacional. Se trabajó la prueba con normalidad denominada Shapiro Wilk, para establecer la distribución de los datos, estableciéndose el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En la ejecución de esta investigación se respetaron los siguientes aspectos:

No falseando datos en el decurso de la acumulación de los datos y eludiendo cualquier tipo de plagio, derecho de autoría, confidencialidad.

Según el artículo 10, Código de Ética en la investigación, uno de los deberes del investigador con los participantes de la investigación, la sociedad y el medio ambiente, debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de investigación.

(APA), en su artículo I, letra b: "Como científico, el psicólogo dirige investigaciones ahí donde el juicio les indiquen son necesarias y planifican de

manera que la posibilidad de error en los resultados sea mínima; proporciona amplia información sobre las limitaciones de los datos e hipótesis, especial cuando estos pueden perjudicar a individuos o grupos específicos; publicar informes completos acerca de su trabajo, además sin falsear la interpretación de los resultados y evitar cualquier clase de vínculos que interfieran con su objetividad”.., siguiendo las pautas del APA para una adecuada redacción como la realización de las citas de las fuentes de la investigación, se siguen las pautas para una adecuada redacción, además se contaron con las autorizaciones de los autores de los dos cuestionarios que fueron utilizados para la investigación, también la Asociación Médica Mundial (2017) y como lo acuerda la declaración de Helsinki, se preservó el bienestar del participante, se facilitó la información relevante para la correcta ejecución de los instrumentos,

y se reiteró la privacidad de los resultados, como los datos de identificación facilitados. Seguida de Knapp y VandeCreek (2003) manifiestan lo relevante que es aplicar cuestionarios de manera anónima, así también señala que los resultados hallados deben ser conservados y sólo ser utilizado con fines académicos Finalmente, el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) indica en el artículo 24 que todo tipo de investigación que se lleve a cabo debe ser realizada bajo el consentimiento humano, es por ello que se facilita un documento el cual lleva el nombre de consentimiento informado, por medio del documento los participantes aceptar aportar a la investigación, en caso de tener una edad inferior a los 18 años se les facilita el asentimiento, por otro lado se prohíbe publicidad engañosa con el objetivo de recibir atención psicológica, se contó con la autorización de la jefa de RRHH de la empresa donde se realizó la investigación permitiendo que dicha se lleve a cabo de manera transparente a todo el personal del call center.

IV.- RESULTADOS

Se recopiló las respuestas de 180 colaboradores de una empresa Call Center, utilizamos los cuestionarios de Habilidades Sociales y Satisfacción laboral, luego se realizó el procesamiento estadístico cuyos resultados se muestran en las tablas siguientes:

Tabla N° 3

Datos sociodemográficos de la muestra de estudio

Grado instrucción	De 18 a 35				De 36 a 60			
	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres	Hombres	%	Mujeres	%
Secundaria	4	11%	6	9%	6	17%	4	9%
Superior	7	20%	10	15%	8	23%	4	9%
Técnicos	5	14%	10	15%	2	6%	14	33%
Otros	19	54%	41	61%	19	54%	21	49%
Total	35	100%	67	100%	35	100%	43	100%

Nota: Otros representan sujetos que llevaron algunos cursos técnicos que no culminaron o cursos cortos.

En la Tabla N° 3, indica que la población está distribuida de la siguiente manera: de 18 a 35 años (H = 35) (M = 67), de 35 a 60 años (H = 35) (M = 43). Se puede ver que en los diferentes grados académicos de los colaboradores predomina el nivel de “Otros” en ambos sexos, y que en hombres resalta el nivel “Superior” y en Mujeres los niveles “Técnicos” y “Otros” se destaca más.

Tabla Nº 4*Nivel de Grados por sexo*

Grado instrucción	Total de Nivel de Grados por Sexo			
	Hombres	%	Mujeres	%
Secundaria	10	6%	10	6%
Superior	15	8%	14	8%
Técnicos	7	4%	24	13%
Otros	38	21%	62	34%
Total	180			

En la tabla Nº 4, se visualiza en grado de instrucción “Otros” M (34%) y en H (21%), en técnicos M (13%) y H (4%), en superior M y H (8%) y en secundaria M y H (6%).

Seguidamente se presentara el análisis descriptivo de cada variabl

Tabla Nº 5*Medidas de tendencia central de Habilidades Sociales*

Estadística Descriptiva	Valor
Media	191
Moda	185
Mediana	191
Mayor	248
Menor	81

En la tabla Nº 5, los datos de los puntajes del Cuestionario de las Habilidades Sociales se interpretan en las medidas de tendencia central y en conjunto, no aisladamente, por ello se toma en cuenta todas las medidas. El puntaje que más reincide es 185. Las respuestas de los colaboradores están sobre los 191 y el restante 50% se encuentra bajo de ese valor. En promedio, el puntaje de las respuestas de los colaboradores se ubican en 191, el máximo puntaje que se obtuvo fue 248 y la menor es de 81

Tabla N° 6*Medidas de tendencia central de Satisfacción Laboral*

Estadística Descriptiva	Valor
Media	134
Moda	143
Mediana	136
Mayor	161
Menor	40

La tabla N° 6, indica que los datos de los puntajes del Cuestionario de Satisfacción laboral se interpretan en las medidas de tendencia central y en grupo, no aisladamente, por ello se toma en cuenta todas las medidas. El puntaje que más predomina es 134. Las respuestas de los colaboradores están sobre los 136 y el restante 50% por abajo de ese valor. En promedio, el puntaje de las respuestas de los colaboradores se ubican en 136, la máxima puntuación que se obtuvo fue 161 y la menor es de 40.

Seguidamente se presenta las tablas de frecuencia de la V1 y V2.

Tabla N° 7*Habilidades Sociales de la muestra de estudio*

Nivel de Puntaje	Frecuencia	%
Alto	58	32%
Medio	114	63%
Bajo	8	5%
Total	180	100%

En la Tabla N° 7, se observa un nivel de aplicación de las habilidades sociales es de Medio (63%), Alto (32%) y bajo (5%).

Tabla N° 8*Nivel de V 2 de la muestra de estudio*

Nivel de Puntaje	Frecuencia	%
Alto	171	95%
Medio	8	4%
Bajo	1	1%
Total		100%

En la Tabla N° 8 se observa que el 95% de la muestra se encuentra en un nivel “Alto”, el 8 % “Medio”, el 1% “Bajo.” de satisfacción laboral.

Seguidamente se presenta las pruebas de normalidad de las V -1 y V – 2.

Tabla N° 9*Prueba de Normalidad de Habilidades Sociales.*

	estadístico	Shapiro Wilk	
		Gl	sig.
Habilidades sociales	0.971	180	0.001

En la tabla N° 9, indica que para un intervalo de confianza del 95%, el valor de “Sig.” debe ser mayor a 0,05 para quedarnos con la hipótesis nula (normalidad), para el caso de las Habilidades Sociales, el valor de “Sig.” (0.001) es inferior a 0.05, por lo tanto, la variable aleatoria no presenta una distribución normal

Tabla N° 10*Prueba de Normalidad de Satisfacción Laboral.*

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	sig.
Satisfacción Laboral	0.889	180	0.000

En la tabla N° 10, indica que para un intervalo de confianza del 95%, el valor de “Sig.” debe ser mayor a 0,05 para quedarnos con la hipótesis nula (normalidad), para el caso de la Satisfacción Laboral, el valor de “Sig.” (0.000) es inferior a 0.05, por lo tanto, la variable aleatoria Satisfacción Laboral no presentan una distribución normal.

Para realizar las pruebas de hipótesis se utilizó la siguiente tabla.

Tabla N° 11*Correlación entre las Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral*

			Puntaje Total de Habilidades Sociales.	Puntaje Total de Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Puntaje Total de Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,415
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	180	180
	Puntaje Total de Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,415	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	180	180

Nota: La correlación es significativa en el 0.01

Según la tabla N° 11, podemos ver que Sig. (0.000) $< \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 , entonces se puede concluir que para un Rho de Spearman de 0.415 existe una relación positiva moderada.

Tabla N° 12

Correlación entre las Habilidades Sociales y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Variable	Habilidades Sociales	
	Rho Spearman	Sig.
Satisfacción Intrínseca por su trabajo	0.446	0.000
Satisfacción de las Prestaciones	0.342	0.000
Satisfacción del Ambiente Físico	0.359	0.000
Satisfacción de la Supervisión	0.361	0.000
Satisfacción de la participación de la Toma de decisiones	0.294	0.000

Nota: $\alpha = 0.05$ → Nivel de significancia para probar estas hipótesis

Según la tabla N° 12, como Sig. (0.000) $< \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 , entonces podemos concluir que, para un Rho de Spearman de (0.446) se halló una relación positiva moderada entre las v1 y la Satisfacción intrínseca por su trabajo, (0.342) una correlación positiva débil entre las v1 y la satisfacción de las prestaciones (0.359), v1 y la satisfacción del ambiente físico,(0.361)v1 y la satisfacción de la supervisión, (0.294) v1 y la satisfacción de la participación de la toma de decisiones.

V.- DISCUSIÓN

Toda la información que se recolecto se han representado en tablas lo cual nos permite entender y analizar cada variable como sus dimensiones durante la investigación, así mismo se propone a nivel general la relación que se encuentra entre las Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral en colaboradores de la empresa call center ubicadas en lima centro 2020.

Acotando que las habilidades sociales es básico en todas las áreas de nuestra vida, puede contribuir a crecer y a mejorar como persona, mejores relaciones ya sean laborales, familiares y amicales.

Se menciona que con referencia a la hipótesis general: Será necesario investigar cuáles son sus posibles causas. Por ello, la presente investigación tiene como fin analizar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los colaboradores del call center Lima – 2021, para ello se aplicó los cuestionarios respectivos cuyo análisis de resultados muestran que hay una correlación positiva moderada entre ambas variables a un nivel de 0.415. Según la correlación de Rho de Spearman. (Hernández, Fernández, Batista 2015).

Al observar los resultados generales obtenidos, lo que se aprecia es que hallo un porcentaje de la población del call center de 63% presentan un nivel medio de habilidades sociales, lo que indica que la capacidad de mostrar sus sentimientos, actitudes, pensamientos, opiniones con un modo adecuado a la situación, respetando a los demás. (Caballo, 1993).

Referente a la satisfacción laboral se halló un porcentaje en el call center del 95% de los colaboradores, manifiestan sentirse seguros, agradecidos ya que con la situación actual que se vive en el mundo (Pandemia) contar con un trabajo es una bendición para ellos y su familia.

Se menciona a continuación algunas investigaciones que tienen relación como: Fernández (2017) en su estudio sobre Satisfacción laboral y la incidencia del desempeño en empleados de la empresa Falconi en chincha,

halla la relación de las variables de manera significativa, el análisis realizado es descriptivo y correlacional y tomo una muestra con 49 personas.

Echeverría León (2017) relaciona la Gestión administrativa y satisfacción laboral de educadores de la Escuela Militar en Chorrillos y halla una relación entre las dos variables con un nivel alto de satisfacción laboral del 80 % al 99%.

Quispe (2017), menciona en su estudio el enlace de las habilidades sociales y el ciberbullying en adolescentes y hallo que las áreas a mejorar son autoexpresión y expresión en situaciones sociales, la muestra se consideró con 490 alumnos.

Lozano (2017) analiza sobre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio público al área de bienestar, tomo una muestra aleatoria de 39 trabajadores y la finalidad es establecer la relación de ambas variables y su análisis es tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, transversal. Concluyendo la correlación de las variables.

Hallamos investigación de Skelton, Nattress y Dwyer (2018) quienes muestran que existe una relación significativa de $r = -0.70$ entre la intención de rotación y la satisfacción laboral.

Mientras que la investigación de Cantuta (2016), su estudio lo hizo en Chancay sobre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa avícola y menciona que no existe relación entre las variables de estudio.

Posteriormente, Echeverría (2018) realizó una investigación entre personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y motivación laboral, encontrando resultado similar, donde no se halló correlación entre las variables de estudio ($Rho = -.053$)

Smith dice que es importante que la empresa promueva el desarrollo de las habilidades y el potencial de los trabajadores que tienen a cargo. No

deben olvidar el aprendizaje constante ya que es una necesidad para las personas. Sin embargo, se debe pensar cómo incentivar dicho aprendizaje, además muchas organizaciones interpretan solo hacer cursos obligatorios, inclusive después de la hora laboral, lo cual trae como consecuencia la sobrecarga laboral, esta se denominaría un riesgo psicosocial laboral que se deberá prevenir (Rubio Valdehita et al., 2010, 2017).

Al observar la correlación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.415 con un nivel de significancia de 0.000, quiere decir que existe una correlación positiva moderada, mientras más se apliquen las habilidades sociales en los colaboradores mayor será el nivel de satisfacción laboral y viceversa.

De acuerdo con lo hallado se podría concluir que la satisfacción Laboral de los colaboradores es un tema que debe de mejorarse en la empresa, ya que predomina la relación positiva baja, así mismo se debe trabajar en desarrollar y fortalecer las habilidades sociales, lo cual tal vez se asociaría con que el mayor porcentaje de la población de la empresa Call center en su grado académico resalta "Otros", que significa estudios truncaos o no concluidos.

VI.- CONCLUSION

- Primera Se ha determinado que existe una correlación positiva moderada entre las Habilidades Sociales y Satisfacción laboral de los colaboradores del call center lima centro 2020. El coeficiente de correlación es de 0.415 (Rho de Spearman) con un nivel de significancia de 0.000.
- Segunda Se ha definido que existe una correlación positiva moderada entre las habilidades sociales y la dimensión de satisfacción intrínseca por el trabajo, de los colaboradores del call center lima 2020. El coeficiente de correlación es de 0.446 con un nivel de significancia de 0.000.
- Tercera Se ha determinado que existe una correlación positiva baja entre las siguientes dimensiones: Satisfacción de las prestaciones 0.342, satisfacción del ambiente físico 0.359, satisfacción de la supervisión 0.361 y satisfacción de la participación en la toma de decisiones 0.294. Con un nivel de significancia de 0.000.
- Cuarta También se identifican los niveles de las dos variables según sexo; las cuales representan que hay más presencia de mujeres alcanzando el mayor % en las edades de 18 a 35años (M=67) (37%) y seguidas por las de 36 a 60años (M=43) (24%).
- Quinta Como último se identifica que los niveles de habilidades sociales esta un nivel medio 61% y satisfacción laboral en un nivel alto del 95%, identificando que la mayoría son del sexo femenino.(61% son mujeres y 39% son varones.)

VII. – RECOMENDACIÓN

- Primera Se sugiere utilizar estrategias específicas para desarrollar y fortalecer las habilidades sociales en los colaboradores, ya que se encuentran con un nivel medio (61%) y el nivel alto a (32%).
- Segunda Se deberá elaborar un plan de estrategias las cuales nos permitan integrar y así poder potenciar el reconocimiento del personal y sus habilidades sociales en todas las áreas de la empresa, como incentivos económicos a los colaboradores.
- Tercera Promover las dinámicas de grupos, talleres en las cuales intervengan todas las áreas y poder mejorar las habilidades sociales de los colaboradores a todo nivel tanto para el call como las áreas administrativas
- Cuarta Dictar conferencias las cuales puedan intervenir todo el personal de la empresa, las cuales se presenten mediante herramientas didácticas y charlas dinámicas, ofreciendo información sobre los derechos e igualdad del personal y mejorar la satisfacción de los trabajadores.
- Quinta Realizar un seguimiento del plan de estrategias cada cierto tiempo, se recomienda cada 6 meses, para la ver la mejora del mismo y así crear y mantener un buen ambiente laboral.

REFERENCIAS

- Acosta, H., Llorens, S., Escaff, R., Díaz-Muñoz, J. P., Troncoso, S., Salanova, M. Sanhueza, J. (2019). El Rol Mediador de la Confianza entre el Trabajo en Equipo y el Work Engagement. *Revista Interamericano de Psicología Ocupacional*, 38(1), pag. 85–99. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n1a07>
- Alcántara Quiñones, M. L. (2017). Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo. Tesis del título profesional de Licenciada en Administración. UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9883>
- Alghamdi, F. (2015). Otra mirada al trabajo y la satisfacción con la vida entre los empleados: evidencia de un país en desarrollo *American Journal of Industrial and Busin.* Vol.5 No.1, Enero de 2015 <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=53004>
- Another Look at Job and Life Satisfaction among Employees: Evidence from a Developing Country. *American Journal of Industrial and Business Management*. Faculty of Financial and Administrative Sciences, Albaha University, Albaha, KSA. 5, 11-19. <http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2015.5100>.
- Alvarado (2019). Engagement y su relación con la satisfacción laboral en docentes de la institución educativa María Negrón Ugarte, Trujillo 2019, Tesis para obtener el grado académico de Maestría en gestión de talento humano. UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37852>
- American Psychological Association (APA, 2020). *Publication Manual of the American Psychological Association*. (7^a ed.). Editorial el Manual modern.

American Psychological Association (2015). Work-Life Fit Linked to Employee Engagement, Motivation and Job Satisfaction.
<http://www.apa.org/news/press/releases/2015/09/work-life-fit.aspx>

Arrué, I. (2015). Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción Laboral en el rendimiento: una aproximación experimental. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6527>

Aydintan, B y Koc, H. (2016). The Relationship between Job Satisfaction and Life Satisfaction: An Empirical Study on Teachers. International Journal of Business and Social Science, Vol. 7, 10; October 2016
https://ijbssnet.com/journals/Vol_7_No_10_October_2016/8.pdf

Betancourt, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. et al (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. Revista Psicoespacios, Vol. 11, (18), 133-148,
<http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

Blanco, M., & Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. vol.9, (2), 215-233. ISSN 2077-2161.

Cabrera Hernández, V. (2013). Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huanca Vilca de la ciudad de Guayaquil. Universidad Facultad de Ciencias Psicológicas, Ecuador

Casana Rubio, M. V. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en Trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito. Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1809>

Cohen, J. (1988). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. (2° ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Publisher.

Colegio de Psicólogos. (2018). Código de Ética y Deontología
http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2019). Código Nacional de la Integridad Científica .
<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridadcientifica.pdf>.

Chiang, M., Nuñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un análisis de Género y edad. Panorama Socioeconómico (28).

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista Escuela de Administración de Negocios, (84), 43-61. org/10.21158/01208160.n84.2018.1916

Delgado, S., & Velásquez, K. (2018). Influencia del engagement en la Satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el Distrito de Cayma – Arequipa, 2018. Universidad Católica San Pablo.
<http://hdl.handle.net/UCSP/15600>

Díaz, P. Pecino, A. Mañas, M. (2016) Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. Revista de Psicología Vol. 34 (2), 387-412. ISSN 0254-9247

Donayre, M. (2016). Relación entre resiliencia y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de Lima norte (Tesis doctoral, Universidad San Martín de Porres).

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2443>

Dou, K; Nie, Y; Wang, Y and Liu, Y. (2016). The relationship between Self-control, job satisfaction and life satisfaction in Chinese employees: A preliminary study. *Work* 55 (2016) 797–803. DOI: 10.3233/WOR-162447. IOS Press.

Drovo, S. y Leyva, P. (2014). Éxito y satisfacción laboral y personal:

Cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia).

Pensamiento y gestión, N° 36. ISSN 1657-6276. DOI:

<http://dx.doi.org/10.14482/pege.36.5569>

Espin, D. (2020). Clima organizacional y estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Pillaro. (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31025/1/1803822996%20Doryan%20Joel%20Esp%C3%ADn%20Torres.pdf>

Goldstein, A., Sherman, M., Gershaw, N., Sprafkin, R. Y Glick, B. (1989).

Training aggressive adolescents in prosocial behavior [Entrenamiento de adolescentes agresivos en conductas prosociales]. *Journal of Youth and Adolescence*, 7(1) 73-92. <https://doi.org/10.1007/BF01538688>

Gonzalez, A. (2015). Las habilidades sociales en los fenómenos de violencia y acoso escolar (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Garagoa, Colombia).

<http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/3498/1/23301454.pdp>

Gonzales, J.; Franco, D.; Marín, J. y Restrepo, S. (2019). Social Skills and Suicide Risk in Adolescents of an Education Institute of the City of Armenia (Quindío, Colombia) [Habilidades sociales y riesgo suicida en adolescentes de 45 una institución educativa de Armenia (Quindío, Colombia)]. *Rev. Ciencia y Salud*, 17 (1), 19 – 33.
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.7611>

Grujicic, M Jovicic, J. Radjen, S. Novakovic, B. Sipetic, S. et al (2016) Work motivation and job satisfaction of health workers in urban and rural areas. *Canales de psicología*. Vol. 73, No. 8.: 735–743.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ª ed.). McGraw.

Huapaya, K., Noé, M., & Gonzales, D. (2016). Engagement y Satisfacción Laboral en Docentes de Instituciones Educativas Públicas de Chimbote. *Revista de Psicología Arequipa*, 6(2), 463–479.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37263/AC_Huapaya_IK-Noé_GM-Gonzales_RD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herzberg, F, Mausner y Snyderman (1968). *The Motivation to Work*. Harvard Business Review, pp.46, 53-62.

Huertas, R. (2017). *Habilidades sociales de los estudiantes de 4 años de la I.E.I. N° 001 María Concepción Ramos Campos –Piura, 2016* (Tesis de maestría, Universidad de Piura).
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3140/MAE_EDUC_362.pdf?sequence=1

Huapaya, K., Noé, M., & Gonzales, D. (2016). Engagement y Satisfacción Laboral en Docentes de Instituciones Educativas Públicas de Chimbote. *Revista de Psicología, Arequipa*, 6(2), 463–479.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37263/AC_Huapaya_IK-Noé_GM-Gonzales_RD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jamal, M. Shaeed, M. Rahman, M. Rahaman Md. Et, al (2017)
Mediation role of job satisfaction on HRM-operational performance relationship: a three-way moderation effect by gender. The Journal of Developing Areas. Volume 51. (3)
- Kroupis, I. Kourtessis, T. Kouli, O. Tzetzis, G. Derri, V. Mavrommatis, G. et, al (2015) Job satisfaction and burnout among Greek P.E. Teachers. A comparison of educational sectors, level and gender. Ccd 34. Año 13. Volumen 12. Murcia. pág. 5 a 14 i ISSN: 1696-5043.
- Lacunza, A. Castro, A. Contini, N. et, al (2009).
Habilidades sociales preescolares: una escala para niños de contextos de pobreza. Revista De Psicología 27(1), 3-28.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/239>
- Landauro, J. (2015). Habilidades sociales y resiliencia en estudiantes de secundaria de una I.E de Chiclayo (Tesis de licenciado, Universidad Señor de Sipán). <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/148117>
- Lawler, E. (1973). Motivation in work organizations. Brooks/Cole Pub: Monterrey
- Manosalvas C, Manosalvas L, Quintero J, et al (2015)
El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación, págs. 5-15 español.
- Máynez Guaderrama, A. I. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿Influyen sobre la transferencia interna del conocimiento?
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Mendoza, E. (2018). Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de Una empresa retail del distrito de Chorrillos. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Psicología. UCV.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25605/Mendoza_REK.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Monjas Casares, I. (2004). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños/as y adolescentes.

Madrid.CEPE (1ª ed., 7ª imp.).(2009) (1ª ed., 9ª imp.)

Monjas, L. (1998). Programa de Entrenamiento de habilidades Sociales de Interacción Social. Salamanca: Trilce

Montoya, P., Bello-Escamilla, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 7-13.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Montoya Santos, E. M. (2014). Validación de la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de Contact Center. Universidad Peruana de Ciencias aplicadas, Facultad de Psicología, Lima

Oviedo, C., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Pacheco, F. (2019). Liderazgo Transformacional Y Satisfacción Laboral En el Personal De Una Empresa Privada De Lima Metropolitana. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología. Universidad Autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/673>

Palma, S. (2004). Manual de la Escala Clima Laboral CL-SPC. (1ª ed.)

Polo, J; Fernández-Ríos, M; Bargsted, M; Ferguson, L and Rojas-Santiago, M. ET, al (2017).The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement.Universia. Business Review. 54,110 – 127.
<http://hdl.handle.net/10486/681064>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. (13ª ed.). PearsonEducación

Romero F, Sumner J(2020) Liderazgo transformacional y habilidades Sociales en el clima social laboral del Instituto Superior Tecnológico de las Fuerzas Armadas, Rímac,<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47439>

Rosales, R. (2015). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de lima metropolitana. Facultad de letras y ciencias humanas. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6555>

Salas Acuña, E. O. (2018). Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José, Cusco.

Salgado, Jesús F.; Remeseiro, Carlos; Iglesias, Mar et. (2014) Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME Psicothema, vol. 8, (2) , 329-335 Universidad de Oviedo, España
<http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>

Sánchez T, Magda G; García V, Ma. De Lourdes E. et al (2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo, vol. 22, (2) , 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia

Silup, S. (2017). Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura. Tesis para obtener lalicencia profesional de Psicología. Universidad César Vallejo.<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/472934>

Shapiro, S. S., & WILK, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika*, 52(3–4), 591–611.
<https://doi.org/10.1093/biomet/52.3-4.591>

Soto, C., & Segovia, J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice la validez de contenido: Un programa Visual Basic para la V de Aiken. *Anales de psicología*, 25 (1), 169-171.
<https://psycnet.apa.org/record/2009-08527-019>

Supo, J. (2014). Seminarios de Investigación Científica.
<https://ecobiouvm.files.wordpress.com/2015/08/sipro-sinopsis-del-libro>

Unanue, W; Gómez, M; Cortez, D; Oyanedel, J and Mendiburo-Seguel, A. (2017, 09 mayo). Revisiting the Link between Job Satisfaction and Life Satisfaction: The Role of Basic Psychological Needs. *Frontiers in Psychology*. doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00680>

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. (4ª ed.). Editorial San Marcos E.R.L.

Wnuk, M (2016) Organizational Conditioning of Job Satisfaction. A Model of Job satisfaction. Adam Mickiewicz University, Department of workand Organizational Psychology. Poland.

Wnuk, M. (2017). Organizational Conditioning of Job Satisfaction. A Model of Job Satisfaction. *Contemporary Economics*. Vol. 11 (Issue 1 2017), 31-44. DOI: 10.5709/ce.1897-9254.227

Xianyin, L; Boxu, Y; Wendong, L. (2017) the influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282017000300028&script=sci_abstract&lng=pt

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia:

Problema	Hipótesis General	Objetivos general	Variables e indicadores	instrumento dimensiones	Ítems	Método tipo y diseño
¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral en colaboradores de empresa Call center de Lima centro 2021	Existe relación entre las habilidades sociales y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en colaboradores de call center en Lima centro 2021	Determinar la relación que existe en las habilidades sociales y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en colaboradores de call center en Lima centro 2021?	Lista de chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein. Autor: Dr. Arnold P. Goldstein (1978) Estandarizado: traducido al español por Rosa Vázquez (1983) adaptada en Perú por Lic. Ambrosio Tomas Rojas (1994-95).	*Primeras habilidades sociales *Habilidades sociales avanzadas *Habilidades relacionadas con los sentimientos *Habilidades alternativas con la agresión *Habilidades para hacer frente al estrés. *Habilidades de planificación	01 – 08 09 -14 15 – 21 22 – 30 31 – 42 43 - 50	Diseño: No experimental
	<u>Específicos</u> 1.-La relación es significativa y directa entre las habilidades sociales y la satisfacción intrínseca por su trabajo en colaboradores de call center de lima centro 2021.	<u>Específicos</u> 1.-Determinar la relación de las habilidades sociales y la satisfacción intrínseca por su trabajo en colaboradores de call center de lima centro 2021.	<u>Variable 2 Satisfacción Laboral</u> (Escala de Satisfacción Laboral Eco 50) Autor: José Luis Meliá y José María Peiro (España) - 1998 Adaptación	*Satisfacción intrínseca por su trabajo. *Satisfacción de las prestaciones. *Satisfacción del ambiente físico *Satisfacción de la supervisión *Satisfacción en la participación en la toma de decisiones	(501 – 502 -503 – 505) (504-511-512-522-523) (506-507-508-509-510) (513-514-515-516-517-518) (519-520-521)	Nivel : Descriptivo correlacional

2.- La diferencia es significativa entre las habilidades sociales y la Satisfacción de las prestaciones en colaboradores de call center de lima centro 2021

3.-La diferencia es significativa en las habilidades sociales y Satisfacción del ambiente físico en los colaboradores del call center de lima centro 2021.

4.- La diferencia es significativa en las habilidades sociales y Satisfacción de la supervisión en los colaboradores del call center de lima centro 2021

5.- La diferencia es significativa en la habilidades sociales y Satisfacción en la participación en la toma de decisiones en los colaboradores del call center de lima centro 2021

2.- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la Satisfacción de las prestaciones en colaboradores de call center de lima centro 2021

3.- Determinar la relación entre las habilidades sociales y Satisfacción del ambiente físico en los colaboradores del call center de lima centro 2021.

4.- Determinar la relación entre las habilidades sociales y Satisfacción de la supervisión en los colaboradores del call center de lima centro 2021

5.- Determinar la relación entre las habilidades sociales y Satisfacción en la participación en la toma de decisiones en los colaboradores del call center de lima centro 2021

Peruana:
José Luis Pereyra
Quiñones (2015)

Tipo: básica

Población/ Muestra

N: 154

N: 180.

Anexo 2: Tabla de operacionalización de las variables

Tablas de especificaciones /Matriz de Operacionalización						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / indicadores	Ítems	Niveles	Escala de Medición
Variable 1 Habilidades Sociales	(Goldstein 1989, p.89. Flores, G. p.65) Las habilidades sociales son aquellos comportamientos o conductas específicas y necesarias para interactuar y relacionarse con el otro de forma afectiva, satisfactoria y exitosa socialmente	Sujeto que realiza conductas asertivas, aprobadas por los demás, promueve el dialogo y la participación. Comparte con los demás y mantiene el sentido del humor. (elaboración propia)	*Primeras habilidades sociales *Habilidades sociales avanzadas *Habilidades relacionadas con los sentimientos. *Habilidades alternativas con la agresión *Habilidades para hacer frente al estrés. *Habilidades de planificación.	01 – 08 09 -14 15 – 21 22 – 30 31 – 42 43 – 50	Nunca usa la habilidad1 Rara vez usa la habilidad....2 A veces usa la habilidad....3 A menudo usa la habilidad....4 Siempre usa la habilidad...5	ordinal
Variable 2 Satisfacción laboral	Es una actitud o un conjunto de actitudes positivas desarrolladas por el trabajador hacia su área de trabajo, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica. (Meliá & Peiro, J.M., 1998)	La satisfacción laboral es la actitud que los trabajadores muestran frente a su entorno laboral.	*Satisfacción intrínseca por su trabajo. *Satisfacción de las prestaciones. *Satisfacción del ambiente físico *Satisfacción de la supervisión *Satisfacción en la participación en la toma de decisiones	(501 – 502 - 503 – 505) (504-511-512-522-523) (506-507-508-509-510) (513-514-515-516-517-518) (519-520-521)	(1) Muy Insatisfecho (2) Bastante insatisfecho (3) Algo insatisfecho (4) Indiferente (5) Algo Satisfecho (6) Bastante Satisfecho (7) Muy satisfecho	ordinal

Anexo 3 Instrumentos (test)

Lista de Chequeo y evaluación de las habilidades sociales (Goldstein et. Al. 1978)

Adaptado: Traducida por Rosa Vásquez (1983) adaptado en Perú por Lic. Ambrosio

Tomas Rojas (1994 -95)

Instrucciones:

A continuación encontraras una lista de habilidades sociales que los adolescentes como tú pueden poseer en mayor o menor grado y que hace que ustedes sean más o menos capaces.

Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad

Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad

Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad

Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad

Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad

Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre	
Grupo 1 .- Primeras habilidades sociales					
1.- Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo	1	2	3	4	5
2.- Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento	1	2	3	4	5
3.- Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	1	2	3	4	5
4.- Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada	1	2	3	4	5
5.- Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti	1	2	3	4	5
6.- Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa	1	2	3	4	5
7.- Presentas a nuevas personas con otros(as)	1	2	3	4	5
8.- Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen	1	2	3	4	5
GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS					
9.- Pides ayuda cuando la necesitas	1	2	3	4	5
10.- Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad	1	2	3	4	5

11.- Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica	1	2	3	4	5
12.- Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente	1	2	3	4	5
13.- Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal	1	2	3	4	5
14.- Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas	1	2	3	4	5
GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS					
15.- Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas	1	2	3	4	5
16.- Permites que los demás conozcan lo que sientes	1	2	3	4	5
17.- Intentas comprender lo que sienten los demás	1	2	3	4	5
18.- Intentas comprender el enfado de las otras personas	1	2	3	4	5
19.- Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos	1	2	3	4	5
20.- Cuando sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo	1	2	3	4	5
21.- Te das a ti misma una recompensa después de hacer algo bien	1	2	3	4	5
GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS					
22.- Sabes cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la personas indicada	1	2	3	4	5
23.- Compartes tus cosas con los demás	1	2	3	4	5
24.- Ayudas a quien lo necesita	1	2	3	4	5
25.- Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos	1	2	3	4	5
26.- Controlas tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano	1	2	3	4	5
27.- Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista	1	2	3	4	5
28.- Conservas el control cuando los demás te hacen bromas	1	2	3	4	5
29.- Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	1	2	3	4	5
30.- Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	1	2	3	4	5
GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE A ESTRÉS					
31.- Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta	1	2	3	4	5
32.- Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti.	1	2	3	4	5
33.- Expresas un halago sincero a los demás	1	2	3	4	5

por la forma en que han jugado					
34.- Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	1	2	3	4	5
35.- Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación	1	2	3	4	5
36.- Manifiestas a los demás cuando sientes que una amiga no a sido tratada de manera justa?	1	2	3	4	5
37.- Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer	1	2	3	4	5
38.- Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular	1	2	3	4	5
39.- Reconoces y resuelves la confusión que te produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra	1	2	3	4	5
40.- Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación	1	2	3	4	5
41.- Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática	1	2	3	4	5
42.- Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta	1	2	3	4	5
GRUPO VI: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN					
43.- Si te sientes aburrída, intentas encontrar algo interesante que hacer	1	2	3	4	5
44.- Si surge un problema, intentas determinar que lo causó	1	2	3	4	5
45.- Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea	1	2	3	4	5
46.- Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea	1	2	3	4	5
47.- Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información	1	2	3	4	5
48.- Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero	1	2	3	4	5
49.- Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor	1	2	3	4	5
50 - Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer.	1	2	3	4	5

Escala de Satisfacción Laboral Eco 50

Autor: José Luis Meliá y José María Peiro (España) - 1998

Adaptación Peruana: José Luis Pereyra Quiñones (2015)

Instrucciones: Deberás marcar con un (X) 1 respuesta que considere usted este de acuerdo a los siguientes puntajes.

Muy satisfecho	7
Bastante satisfecho	6
Algo satisfecho	5
Indiferente	4
Algo insatisfecho	3
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Nombres:..... Edad: años Carrera:
 área..... Sexo: M () F () Estado Civil: S () Ca () Co () V () Se () D () Años
 en la empresa..... Fecha.....

Nº	Descripción	Ítems						
		1	2	3	4	5	6	7
501	La satisfacción que le produce su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
502	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	1	2	3	4	5	6	7
503	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5	6	7
504	El salario que recibe	1	2	3	4	5	6	7
505	Los objetivo, metas y tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
506	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
507	El entorno físico y espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
508	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
509	La ventilación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7

510	la temperatura de su local de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
511	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	1	2	3	4	5	6	7
512	Las oportunidades de promoción que tienen	1	2	3	4	5	6	7
513	Las relaciones interpersonales con su superiores	1	2	3	4	5	6	7
514	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5	6	7
515	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7
516	La forma en que es supervisores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
517	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	1	2	3	4	5	6	7
518	El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
519	La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
520	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	1	2	3	4	5	6	7
521	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	1	2	3	4	5	6	7
522	El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborables	1	2	3	4	5	6	7
523	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborables	1	2	3	4	5	6	7

URL del cuestionario aplicado en google form:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSejREp8nWOwdVvJVrpgiv0OJnLkifml5Vol10I0pvfWGO_PHw/viewform?usp=sf link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSejREp8nWOwdVvJVrpgiv0OJnLkifml5Vol10I0pvfWGO_PHw/viewform?usp=sf_link)

Anexo 4 Ficha sociodemográfica

Datos Sociodemograficos de la muestra de estudio

Grado instrucción	De 18 a 35				De 36 a 60			
	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres	Hombres	%	Mujeres	%
Secundaria	4	11%	6	9%	6	17%	4	9%
Superior	7	20%	10	15%	8	23%	4	9%
Técnicos	5	14%	10	15%	2	6%	14	33%
Otros	19	54%	41	61%	19	54%	21	49%
Total	35	100%	67	100%	35	100%	43	100%

Nivel de Grados por sexo

Grado instrucción	Total de Nivel de Grados por Sexo			
	Hombres	%	Mujeres	%

Secundaria	10	6%	10	6%
Superior	15	8%	14	8%
Técnicos	7	4%	24	13%
Otros	38	21%	62	34%
Total				180

Anexo 5

Autorización de los autores/ adaptadores de los cuestionarios

AMBROSIO TOMAS ROJAS <ambrosio.tomas@upc.edu.pe>

jue, 5 nov
20:57

para mí

Estimada Srta. Montalvan.

Por el presente le autorizo a emplear la versión del instrumento que solicita.

Muchos éxitos en su proyecto.

Saludos cordiales,

Ambrosio

José Luis Pereyra Quiñones <joseluispereyra@gmail.com>
para mí

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Facultad de Ciencias de la salud
Escuela profesional de Psicología
Lima norte, Perú

De mi consideración

Mediante la presente otorgo el permiso temporal de uso del ECO 50 de satisfacción laboral con fines de investigación. El cual no podrá comercializar ni vender ni ceder ningún permiso. En la versión publicable del trabajo de investigación no puede figurar ni aparecer el mencionado test en su versión completa para evitar el pirateo ilegal.

Autorizo a la Srta. Sheila Linares a aplicar el test para su Investigación de tesis

Atentamente,

José Luis Pereyra Quiñones
Psicólogo
NEOTEST Editores

Anexo6



Consentimiento Informado

Sr: Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Sheila Vanessa Linares Yalán y Juanita Kelly Montalván Escobedo, bachiller de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Habilidades sociales y satisfacción laboral en colaboradores de call center Lima centro 2,020; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: cuestionario de Habilidades sociales de Goldtein y Satisfacción laboral cuestionario Eco 50. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicarán cada una de ellas. Gracias por su colaboración.
Atte. Sheila Vanessa Linares Yalán y Juanita Kelly Montalván Escobedo, Bachilleres DE PSICOLOGÍA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo..... con número de DNI: acepto participar en la investigación Habilidades sociales y satisfacción laboral en colaboradores de call center Lima centro 2,021 de la señoritas Sheila Vanessa Linares Yalán y Juanita Kelly Montalván Escobedo
Día: /...../.....

Firma

Anexo 7:

JUICIO DE EXPERTOS

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

ECO-50

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Roció del Pilar Cavero Reap

DNI: 10628098

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA	1996-2002
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
03	UNIVERSIDA AUTONOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	ADM	PUEBLO LIBRE	2013-2018	Coordinadora de Escuela de Psicología
02	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DTP	VILLA EL SALVADOR	2018	Docente de MIC
03	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	Docente de la Escuela de Psicología
04	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTC	LOS OLIVOS	2018-2020	Coordinadora de Practicas Preprofesionales
05	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	DTP	CERCADO DE LIMA	2020	Docente de Psicoterapia Cognitiva

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos 11 de noviembre del 2020


Roció del Pilar Cavero Reap
PSICOLOGA
CPF:11692

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Roció del Pilar Cavero Reap

DNI: 10628098

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA	1996-2002
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
03	UNIVERSIDA AUTONOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	ADM	PUEBLO LIBRE	2013-2018	Coordinadora de Escuela de Psicología
02	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DTP	VILLA EL SALVADOR	2018	Docente de MIC
03	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	Docente de la Escuela de Psicología
04	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTC	LOS OLIVOS	2018-2020	Coordinadora de Practicas Preprofesionales
05	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	DTP	CERCADO DE LIMA	2020	Docente de Psicoterapia Cognitiva

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Roció del Pilar Cavero Reap
PSICOLOGA
CPP:11892

Los Olivos 11 de noviembre del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GREGORIO ERNESTO TOMÁS QUISPE
DNI:09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGÍA	1990-1996
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA-NORTE	2017-2020	DTC
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Gregorio Ernesto Tomás Quispe
PSICOTERAPEUTA
C.Ps.F. 7349

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL ECO-50

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GREGORIO ERNESTO TOMÁS QUISPE
DNI:09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGÍA	1990-1996
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA-NORTE	2017-2020	DTC
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Gregorio Ernesto Tomás Quispe
PSICOTERAPEUTA
C.Ps.P. 7249

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
DRA. ROSA AMELIA LEVANO SARMIENTO.....

DNI: 08726715

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES	ASESORIA DE TESIS	DE ABRIL A SEPTIEMBRE 2008
02	CAMARA DE COMERCIO DEL PERU	METODOLOGIA DE LA INVESTOIGACIÓN	DE AGOSTO A NOVIEMBRE 2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. WIENER	ASESORA DE TESIS	A COLOMBIA	2 AÑOS	EDUCACION A DISTANCIA
02	ALAS PERUANAS	ASESORA DE TESIS	LIMA	7 AÑOS	EDUCACION A DISTANCIA
03	U. CESAR VALLEJO	ASESORA DE TESIS	LIMA	2 AÑOS	DOCENTE EN POS GRADO


Dra. Rosa A. Levano Sarmiento
PSICOLOGA
C.Ps. 7. 2034

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL ECO-50

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DRA. ROSA AMELIA LEVANO SARMIENTO.....

DNI: 08726715

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES	ASESORIA DE TESIS	DE ABRIL A SEPTIEMBRE 2008
02	CAMARA DE COMERCIO DEL PERU	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	DE AGOSTO A NOVIEMBRE 2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. WIENER	ASESORA DE TESIS	A COLOMBIA	2 AÑOS	EDUCACION A DISTANCIA
02	ALAS PERUANAS	ASESORA DE TESIS	LIMA	7 AÑOS	EDUCACION A DISTANCIA
03	U. CESAR VALLEJO	ASESORA DE TESIS	LIMA	2 AÑOS	DOCENTE EN POS GRADO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dra. Rosa A. Levano Sarmiento
PSICOLOGA
C.P.P. 2034

11 de
noviembre
de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:MSc Enver Luis Terrazas Núñez

DNI: 71602427.

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	University of Groningen	MSc en Psicología Social Aplicada	2019-2020
02	Universidad Ricardo Palma	Lic. En Psicología	2007-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Ministerio Público	Educador Social	Lima	1 año y 4 meses	Seguimiento y monitoreo de adolescentes en conflicto con la ley penal
02	MINSA	Psicólogo	Lima	1 año	Atención primaria en un Centro de Salud.
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL ECO-50

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:MScEnver Luis Terrazas Nuñez

DNI: 71602427.

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	University of Groningen	MSc en Psicología Social Aplicada	2019-2020
02	Universidad Ricardo Palma	Lic. En Psicología	2007-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Ministerio Público	Educador Social	Lima	1 año y 4 meses	Seguimiento y monitoreo de adolescentes en conflicto con la ley penal
02	MINSA	Psicólogo	Lima	1 año	Atención primaria en un Centro de Salud.
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO
SATISFACCIÓN LABORAL ECO-50**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir
[] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:Mg. Carlos Fernando
García Godos Salazar.....

DNI:.....10280784

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UIGV C.P.S.P. 9364	CLÍNICA, CLÍNICA - EDUCATIVA	20 AÑOS
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DIRECCIÓN DE BIENESTAR PNP	PSICÓLOGO	PNP	2000 - ACTUALIDAD	Todas las correspondientes al área
02					
03					

Carlos Fernando S

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:Mg. Carlos Fernando García Godos Salazar.....

DNI:.....10280784

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UIGV C.P.S.P. 9364	CLÍNICA, CLÍNICA - EDUCATIVA	20 AÑOS
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DIRECCIÓN DE BIENESTAR PNP	PSICÓLOGO	PNP	2000 - ACTUALIDAD	Todas las correspondientes al área
02					
03					

Juez 5

Carlos Fernando García Godos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión