



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores
Millennials de un Contact center de Lima Metropolitana, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTOR:

Moreno Caceres, Lilian Rossely (ORCID: 0000-0002-4971-1896)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID: 0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi familia, mis éxitos son y serán siempre, también de ustedes.

Agradecimiento

En primer lugar, a mis padres, Marco y Zoila. Ustedes que me inculcaron el sentido de la responsabilidad y de la perseverancia. Gracias por su apoyo incondicional, comprensión y cariño. Han sido testigos de todos mis sacrificios y mi motivación principal para cada meta trazada.

A mi hermana, Pili, por ser mi compañera de toda la vida, por alentarme y guiarme cada vez que lo he necesitado. La culminación de este trabajo significa para mí un gran motivo de felicidad, y tú tienes mucho que ver en ello, porque eres mi mayor ejemplo para seguir.

A los colaboradores de la empresa que me brindaron su tiempo y compromiso para realizar la investigación y cumplir con esta meta.

Índice de contenido

Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y Diseño de investigación	12
3.2. Operacionalización de las variables.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de datos sociodemográficos	14
Tabla 2. Cuadro de consistencia interna de los instrumentos	17
Tabla 3. Correlación entre las variables Bienestar psicológico y Habilidades sociales	19
Tabla 4. Descripción de niveles de Bienestar psicológico	19
Tabla 5. Descripción de niveles de Habilidades sociales	19
Tabla 6. Descripción de niveles de Bienestar psicológico según sexo.....	20
Tabla 7. Descripción de niveles de habilidades sociales según sexo	20
Tabla 8. Descripción de niveles de bienestar psicológico según grado académico	21
Tabla 9. Descripción de niveles de habilidades sociales según grado académico	21
Tabla 10. Correlación entre las dimensiones de la variable de Bienestar psicológico y la variable Habilidades sociales.....	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Bienestar psicológico y habilidades sociales en una muestra de 182 teleoperadores Millenials de un Contac center de Lima metropolitana, 2021. El tipo de la investigación es correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Para lo cual se hizo uso de los cuestionarios de Bienestar psicológico de Carol Ryff y la escala de Habilidades sociales de Elena Gismero. Se obtuvo como principales resultados una correlación directa y altamente significativa ($r_s = - ,478^{**}$, $p = 0,000$) un tamaño del efecto mediano ($r^2 = ,954$). Por otro lado, en la variable Bienestar psicológico se encontró un nivel Muy alto, así mismo en la variable de Habilidades sociales se halló un nivel Alto; concluyendo que las personas que mantienen adecuados estados de bienestar psicológico desarrollaran mejores habilidades sociales a lo largo de su vida.

Palabras clave: Bienestar psicológico, Habilidades sociales, Millenials, Teleoperadores, Contact center.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between psychological well-being and social skills in a sample of 182 Millennial telemarketers from a Contac center in metropolitan Lima, 2021. The type of research is correlational and of a non-experimental, cross-sectional design. For which use was made of Carol Ryff's psychological well-being questionnaires and Elena Gismero's Social Skills scale. The main results were a direct and highly significant correlation ($r_s = .478^{**}$, $p = 0.000$) and a medium effect size ($r^2 = .954$). On the other hand, in the psychological well-being variable a Very high level was found, likewise in the Social Skills variable a High level was found; concluding that people who maintain adequate states of psychological well-being will develop better social skills throughout their lives.

Keywords: Psychological well-being, Social skills, Millennials, Telemarketers, Contact center.

I. INTRODUCCIÓN

A la fecha, el estudio de la psicología como un componente innato del ser humano se ha ampliado para estudiar el comportamiento de un individuo en los diferentes escenarios donde se desenvuelve, tal es el caso de la psicología organizacional orientada a estudiar el bienestar psicológico del trabajador en torno a conductas adaptativas o desadaptativas que condicionan su felicidad dentro del funcionamiento psíquico de una organización (Rivera, Rozo y Flórez, 2018).

En todas las empresas existen diversas generaciones que tienen características distintas en sus costumbres, personalidad, necesidades, etc. Los llamados Millennials o Generación Y como también se les conoce, son todos los empleados jóvenes y adultos, nacidos entre el 1981 y 2000, de quienes sus edades varían entre los 18 y 35 años. Es una generación que tiene una filosofía muy liberal en todos los aspectos, siendo una de sus características más resaltantes, la fuerte influencia por la tecnología y la era digital, del mismo modo para mantenerse dentro de una empresa necesitan un ambiente óptimo donde desarrollarse, como también un monto significativo de remuneración y el no tenerlo implicaría un cambio de empleo inmediato.

De igual modo Vargas y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico-CEPLAN PERU indican que en 10 o 15 años la PEA del país será especialmente con sujetos que corresponden a esta generación, ya que serán alrededor de 7 millones de ciudadanos. (Diario Gestión, 2015). En el mismo diario en el año 2018, mencionaron que, de los 31 millones de peruanos, el 17.5 pertenecen a la población económicamente activa. Así mismo, en un apartado difundido por el Diario Gestión (2019) se indica que la generación de empleabilidad en el sector de los call centers continuará su dinámica y se multiplicará por siete, en los próximos cinco años, como se vio entre el 2006 y 2013. En el mismo informe se señala que dicho sector brinda empleo a más de 45 mil personas a nivel nacional, en ciudades como Lima, Arequipa, Trujillo y Chiclayo; del mismo modo, indica que el Perú tiene mucha oportunidad de crecimiento, pues alberga a personas muy jóvenes, entre 18 y 25 años, quienes representarían más del 50% de la población, los cuales buscan una nueva experiencia laboral y tienden a valorar más el puesto de trabajo.

Así mismo, la comisión de Promoción del Perú para la exportación y el turismo (PROMPERÚ, 2017) informó que el territorio peruano tiene aproximadamente 80 organizaciones formalizadas del rubro de Contac Center, con más de 11 años de experiencia, siendo Tele Atento del Perú SAC el más grande del Perú.

El concepto de organizaciones saludables hace referencia a aquellas empresas que presentan una concordancia entre el progreso de la organización y el desenvolvimiento de sus colaboradores, su bienestar mental y su estado general. (Moreno-Jiménez, Garrosa y Rodríguez-Carvajal, 2013). Por ello la importancia de la psicología organizacional radica en el estudio de la conducta del trabajador y de las variables que influyen sobre ellos, lo cual permite predecir casos que puedan dar origen a alguna conducta que deteriore su comportamiento o estabilidad, para lo cual se debe partir de una adecuada selección de personal.

Para muchos autores el bienestar psicológico hace referencia a actitudes positivas contextualizadas a la comprensión de la realidad y la satisfacción que presenta un individuo debido a las experiencias creadas por situaciones agradables en entornos sociales y laborales, donde desarrolla habilidades y maneras de afrontar retos con la finalidad de alcanzar sus objetivos (Sáenz, y Arciniegas, 2019) y adaptarse de manera óptima a través de comportamientos basados en unidad de propósito para generar cambios en su entorno (Rivera, *et al*, 2018).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) al aplicar un sub-test de la prueba SWEMBS para estudiar el bienestar mental juvenil manifestó que, en el mundo, uno de cada dos jóvenes de quienes sus edades varían entre 18 y 29 años, potencialmente sufrirá ansiedad o depresión, mientras que el 17% de todas maneras la padecerán.

Cabe resaltar que cuando una persona modela su entorno para adaptarse a las situaciones que podrían producirle diversos sentimientos, hace uso de una serie de destrezas que le permiten ser más sociable, asertivo, etc.; estas características son conocidas como habilidades sociales y permiten que el individuo consiga un adecuado ajuste emocional (Orbea, 2019). Las habilidades pueden ser verbales o no verbales y generan un elevado sentimiento de

satisfacción tanto personal como con los demás, en periodos cortos y de largo plazo, siendo a través de ellas la forma en la que el sujeto podrá evitar sufrimiento o cualquier tipo de enfermedad psicológica que pueda perturbarlo (Ovalle, 2018).

Frente a lo expuesto anteriormente, es que se expone la incógnita: ¿Cómo es la relación entre bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores Millennials de un Contac Center de Lima Metropolitana, 2021?

Se justifica la investigación en lo teórico ya que brindará un nuevo aporte a los estudios realizados sobre las variables, considerando la muestra de estudio. Asimismo, en lo práctico y social el estudio brindará evidencias para implantar y aplicar programas de participación psicológica, entrenamiento y prevención, que permitan tomar mejores decisiones al momento de incorporar un nuevo integrante, como repotenciar permanentemente los perfiles de los colaboradores, como eje primordial de toda la empresa. Y desde el concepto metodológico, la investigación consolidará el uso del procedimiento de estudio científico cuantitativo y del nivel de tipo correlacional, como también la utilización de test psicológicos con la validez y confiabilidad que permitan estar al servicio de otros análisis.

En ese sentido, el objetivo general del estudio es precisar qué relación existe entre bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores Millennials de un Contac Center de Lima Metropolitana, 2021 y para lograrlo se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) identificar el nivel de bienestar psicológico y habilidades sociales b) identificar el nivel de bienestar psicológico y habilidades sociales de acuerdo al sexo; c) identificar el nivel de bienestar psicológico y habilidades sociales de acuerdo al grado académico; d) precisar la relación entre las dimensiones de la variable de bienestar psicológico y la variable habilidades sociales.

Así mismo, se expone como hipótesis general, existe relación entre bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores Millennials de un Contact center de Lima Metropolitana, 2021. Y como hipótesis específicas, existe relación entre las dimensiones de la variable bienestar psicológico y la variable habilidades sociales.

II. MARCO TEÓRICO

Se revela de manera adecuada los antecedentes del estudio; empezando a nivel nacional, por Carrasco (2018), quien desarrolló un trabajo de investigación correlacional y transversal. La finalidad fue conocer la relación entre habilidades sociales y el bienestar psicológico en 132 estudiantes de los últimos ciclos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Empleó la escala de Habilidades sociales (LCHS) de Arnold P. Goldstein y de Bienestar Psicológico (EBP) de José Sánchez Casanova. Finalmente, el estudio demostró una relación significativa, alta y directamente proporcional entre los constructos. Siendo el nivel medio el predominante en ambas variables.

Arhuis (2019) desarrolló una investigación cuantitativa, correlacional y transversal, que buscó demostrar la correspondencia entre habilidades sociales, bienestar psicológico y rendimiento académico en 313 universitarios de la especialidad de Educación y Humanidades de una universidad privada de Chimbote. Se utilizó el Inventario de situaciones sociales (ISS) de Guaygua y Roth y Bienestar psicológico de Ryff. En efecto demostró que existe una relación significativa y positiva entre habilidades sociales y bienestar psicológico. Así mismo se demostró que ambas variables se encuentran en un nivel bajo al igual que la mayoría de sus dimensiones.

Ikemiyashiro (2017) desarrolló un estudio correlacional, no experimental transaccional, cuya finalidad fue exponer la relación entre la utilización de redes sociales virtuales y las habilidades sociales en 322 adolescentes y jóvenes adultos de la ciudad de Lima Metropolitana. Empleó el Test de Adicción a las redes sociales de Ecurra y Salas (2014) y la Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2000). Los resultados señalan que en la variable habilidades sociales, los integrantes del género femenino obtuvieron una puntuación mayor, ubicándose en el nivel medio, mientras que el género masculino tuvo un nivel bajo.

Tello (2018) realizó un trabajo no experimental, descriptivo correlacional y transversal, con la finalidad de identificar la relación entre la calidad de vida y el bienestar psicológico en 260 estudiantes de psicología de una universidad de Lima

Metropolitana. Utilizaron, la Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff y la Escala de calidad de vida de Bernes & Olson. El resultado mostró un nivel promedio con 67.7% en Bienestar psicológico. Por otro lado, en el análisis según el sexo no se halló relación significativa entre masculino y femenino, por último, en cuanto al estudio de sus dimensiones, la mayor parte de la muestra presenta un puntaje promedio, con excepción de la dimensión seis (sentido de vida), donde la mayoría presenta una puntuación alta.

Bautista y Kjuro (2017) desarrollaron una investigación no experimental transversal, que busco determinar la relación entre Habilidades sociales y Dependencia emocional en 324 estudiantes del Instituto Tecnológico Privado María Montessori. Los instrumentos que utilizaron fueron, Habilidades Sociales de Gismero (2000) y el Cuestionario de Dependencia emocional de Aiquipa (2012). Los resultados revelaron que la variable de Habilidades sociales tuvo predominancia del nivel bajo con 50%.

En relación con los antecedentes a nivel internacional; Blanco (2018) desarrolló una investigación de tipo correlacional, cuya finalidad fue detectar la correspondencia entre el bienestar psicológico y habilidades sociales, y también saber los niveles de las variables en 100 personas del área de enfermería residentes en la provincia de Buenos Aires (CABA y GBA). Los instrumentos que empleo fue la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero. Se halló una relación significativa entre ambos constructos. Por otra parte, de acuerdo con el sexo y las dimensiones del Bienestar psicológico, se aprecia que en la mayoría de las dimensiones no hubo diferencias significativas, salvo la dimensión autonomía, siendo los hombres quienes obtuvieron puntajes más altos. A su vez, con relación a las dimensiones de Habilidades sociales, fueron los hombres también quienes tuvieron rangos altos en las dimensiones: Decir no e Interacciones con el sexo opuesto y Autoexpresión.

Cardito (2016) realizó un estudio descriptivo correlacional, para evaluar la relación entre bienestar psicológico y las habilidades socioemocionales, y la diferencia en función al género, en 70 adultos jóvenes procedentes de comunidades autónomas de España como Extremadura, Madrid y Castilla y León,

de quienes sus edades varían entre 18 y 35 años. Empleo la Escala de habilidades sociales de Elena Gismero y la Escala de Bienestar psicológico de Ryff. Las conclusiones indicaron una correspondencia positiva y significativa entre bienestar psicológico y habilidades sociales. En cuanto a las habilidades sociales y el género, se encontró diferencias significativas entre mujeres y hombres, siendo las mujeres quienes presentan menor puntuación en dimensiones como, hacer peticiones, iniciar interacciones sociales positivas con el sexo opuesto y defensa de los derechos. Por último, en relación con el bienestar psicológico y el género, no se hallaron diferencias.

Mayordomo et. al (2016) realizaron un estudio de tipo cuasi experimental transversal, cuyo objetivo fue valorar la discrepancia entre las dimensiones del bienestar psicológico con relación al género, la edad y su interacción en 706 participantes, divididos entre jóvenes, adultos y adultos mayores de la ciudad de España. Para la evaluación utilizó la Escala de bienestar psicológico de Ryff. En consecuencia, se encontró que, en relación con el género, los hombres jóvenes y adultos obtienen puntajes más altos que las femeninas, en la dimensión de autoaceptación como en autonomía. Finalmente, el sexo femenino presento un declive con la edad en la dimensión de crecimiento, así mismo se infiere que con la edad adulta aumenta la dimensión de dominio del entorno, haciéndolas más estables en comparación a los hombres.

Por consiguiente, partimos de que el bienestar psicológico se sustenta con el enfoque de la Psicología positiva; cuya teoría permite que el sujeto promueva sus recursos personales, buscando lograr su desarrollo óptimo y adaptación en el medio que suele ser tan cambiante (Vásquez y Hervás, 2008). Dándole importancia a la necesidad de satisfacción personal, felicidad y a la calidad de nuestra vida (Gaxiola y Palomar, 2016).

El bienestar psicológico (Ryan y Deci, 2001) es la adquisición de beneficios que nos generan un sentido en la vida y que el desarrollo de su estudio surgió entre dos perspectivas: la hedónica, relacionado con la felicidad y la eudaimónica, relacionado con el potencial humano.

Diener (2009) acuñó el término de bienestar subjetivo, el cual hace referencia a como evaluamos nuestra propia satisfacción por medio de la percepción, comparándola con la vida real y con la idea que uno tiene sobre la vida ideal (Gaxiola y Palomar, 2016). Es así como la perspectiva Hedenoíca se asocia a este constructo, que también se enfoca en la evidencia de un componente emocional de placer y displacer, buscando la prevalencia de experiencias positivas y la ausencia de sucesos negativos o de sufrimientos (Burgos, 2012). Por otra parte, la perspectiva Eudaimónica se asocia al bienestar psicológico, el cual integra aspectos tanto individuales como sociales. Este enfoque señala que para alcanzar el bienestar psicológico no basta con sentir felicidad o no tener emociones negativas, sino que es necesario que se produzca un crecimiento personal y el desarrollo de las potencialidades para lograr un funcionamiento óptimo y positivo (San Juan y Avila, 2016).

Según Oramas, Santana y Vergara (2006) el bienestar psicológico busca obtener el sentido de la vida, a través de tres variables del autoconcepto como son: 1) la autoconciencia: componente cognitivo, expresado en los pensamientos y creencias que tiene el sujeto sobre sí mismo; 2) autoestima: componente afectivo, el valor de aceptación que se otorga el sujeto a sí mismo y 3) autoeficacia: componente conductual, grado en que el sujeto cree que puede cumplir sus metas.

En esta investigación asumimos la perspectiva eudaimónica y el enfoque de bienestar psicológico propuesto por Carol Ryff (1989, como se citó Castro, 2010) quien determina el bienestar psicológico como un constructo multidimensional, que involucra dimensiones subjetivas, psicológicas y sociales; a su vez lo define como, la competencia para ampliar al máximo nuestro potencial buscando el lado positivo de las circunstancias, con la finalidad de llegar a lograr las metas propuestas y darle un significado y valor a la vida. Por lo tanto, la finalidad de su teoría radica en reconocer esas habilidades y ponerlas en práctica, poniendo énfasis a la cultura, la edad y el género de las personas. (Vásquez y Hervas, 2008).

La autora plantea seis dimensiones para indicar el bienestar psicológico: 1) Autoaceptación: implica aceptarse tal como se es. Altas puntuaciones indicarían reconocer y aceptar tanto lo positivo como lo negativo en la autoevaluación; en

cambio, bajas puntuaciones tienden a evidenciar sentimientos de insatisfacción consigo mismo y lo vivido; 2) Relaciones positivas con los demás: suponen una demostración de madurez de la personalidad. Altas puntuaciones indicarían tener sentimientos positivos de afecto hacia el otro, conservando relaciones estables; por otro lado, bajas puntuaciones indicarían sentimientos de frustración en las relaciones interpersonales; 3) Autonomía: es facultad que el sujeto tiene para tomar decisiones por sí mismo, con independencia. Altas puntuaciones indicarían defender adecuadamente el propio criterio, sin dejarse llevar por los demás; por su parte, bajas puntuaciones indicarían que se confía más en el juicio de los otros; 4) Dominio del entorno: es la facilidad para desenvolverse en cualquier tipo de situación que se presente. Altas puntuaciones indicarían hacer uso adecuado de las oportunidades que el contexto proporcione, buscando la satisfacción de las propias necesidades; por otra parte, bajas puntuaciones demostrarían incapacidad de crear ambientes favorables y falta de decisiones asertivas; 5) Propósito en la vida: es la capacidad que tiene el sujeto de darle sentido a su vida. Altas puntuaciones indicarían que se tiene metas definidas por lograr, las cuales buscaran crecimiento; por su parte bajas puntuaciones demostrarían falta de sentido de vida y de objetivos trazados; 6) Crecimiento personal; es la habilidad para incrementar las fortalezas y habilidades a través de las características que tiene la persona y las herramientas del ambiente. Altas puntuaciones indicarían tener un sentimiento de desarrollo continuo y alto potencial para salir adelante por sí mismos; por su parte, bajas puntuaciones demostraran ser incapaz de plantearse objetivos, mostrar desinterés o aburrimiento ante la vida.

Por otra parte, la investigación de las habilidades sociales es uno de los indicativos que tiene mayor significancia con la calidad de vida y la salud psicológica, ya que la persona por origen es un ser social que se encuentra en constante enfrentamiento a diversos desafíos a lo largo de su desarrollo.

Kelly (1992) plantea que las habilidades sociales son comportamientos aprendidos que realizan aquellos sujetos para conseguir o mantener un reforzamiento del exterior, el cual debe presentar tres factores; primero, se debe tener una conducta socialmente hábil, que implica buscar reforzantes y así evitar que se eliminen o sean bloqueadas por los demás; segundo, se debe considerar

las situaciones interpersonales en las que se presenten y por último, tener en cuenta que la conducta busca obtener un objetivo específico. Así mismo, señala que la asertividad, es la capacidad para transmitir los sentimientos, opiniones y necesidades en diferentes contextos, sin experimentar ni causar incomodidad o emociones negativas.

Ovejero (1990) refiere que la obtención de las habilidades sociales prepara al individuo para su participación óptima en el entorno, así mismo el desarrollo de su autoestima y auto concepto estarán condicionadas por las relaciones y feedback que reciba por parte de los demás. En definitiva, el desarrollo de la conducta social es un proceso de aprendizaje permanente, determinado por la interacción con los pares y el contexto en el que se desenvuelve.

Desde la conceptualización de las habilidades sociales, encontramos algunas características principales (Monjas, 2002; Caballo 1993): a) la competencia social es una conducta adquirida a través del aprendizaje, la cual se puede enseñar, mejorar o cambiar durante el proceso de socialización (familia, escuela y comunidad); b) están constituidos por un componente motor (comportamiento verbal), emocional y/o afectivo (emociones o sentimientos) y cognitivo (percepción social, atribuciones); c) Vienen a ser respuestas específicas en circunstancias concretas, es decir dependen de los parámetros de la situación y las motivaciones que se tengan; d) la relación social es recíproca y de doble sentido, puesto que la conducta del sujeto se ve influenciado por los demás y también condiciona el de los otros.

Para iniciar con las teorías relacionadas al tema partimos de que el origen de las habilidades sociales se dio desde la Psicología social, la cual estudia la interacción social y cómo esta impacta en la conducta, los pensamientos y sentimientos de las personas.

En 1976, Bandura plantea el enfoque del aprendizaje social o también conocido como aprendizaje por modelado o vicario, el cual plantea que la conducta del individuo está influenciada por variables externas, pero también por la existencia del autocontrol a través de auto reforzamientos o metas autoimpuestas. Esta teoría tiene tres concepciones centrales; la primera refiere que la gente

aprende mirando o por observación, la segunda es la idea de que los estados mentales internos son importante para que algo sea aprendido o no y, por último, plantea que no necesariamente porque algo fue aprendido, generará algún cambio en el comportamiento (Vergara, 2017). Del mismo modo en 1982 surgieron los modelos interactivos; para Trower, el sujeto recibe una serie de información sobre una situación específica y debe comenzar a realizar inferencias sobre sí mismo, los demás y la situación, y de esta forma generar una respuesta concordante con las reglas sociales establecidas. Así mismo, McFall distingue tres habilidades que se desarrollan en fases sucesivas: 1) habilidades de descodificación, que involucra la facultad de admitir la información, distinguir estímulos importantes y descifrarlos; 2) habilidades de decisión, que consiste en elaborar la respuesta, escogerla y valorar su utilidad y 3) habilidades de codificación; encargadas de interpretar las respuestas de conductas observables y ejecutarlas (Tortosa, 2018).

Gismero (2002) entiende las habilidades sociales como una conducta de asertividad o socialmente habilidosa y su definición refiere que están compuestas por contestaciones verbales y no verbales, que son independientes y dependerán de distintas situaciones, a través de las cuales el sujeto podrá expresar sus sentimientos, opiniones, necesidades y preferencias sin mostrar mayor ansiedad ni de forma aversiva, considerando lo mismo en las demás personas, así mismo, conseguirá un auto reforzamiento y la posibilidad de aumentar el refuerzo del exterior. Expresa la variable en dimensiones como: 1) Autoexpresión de situaciones sociales: capacidad para manifestarse de manera automática y positiva en diferentes contextos (entrevistas, reuniones, etc.). Una puntuación baja, indicaría mal manejo de la comunicación con los demás; 2) Defensa de los propios derechos como consumidor: es la producción de comportamientos apropiados con personas que no se conoce. Una puntuación baja indicaría dificultad para expresar conductas adecuadas ante distintas situaciones; 3) Expresión de enfado o disconformidad: es la facilidad de transmitir molestias o afectos de incomodidad para evitar conflictos. Una baja puntuación indicaría dificultad para expresar discrepancias y esconder los sentimientos; 4) Decir no y cortar interacciones: es la facilidad para romper relaciones o acciones sin querer mantenerlas por más tiempo. Una puntuación baja indicaría dificultad para decir no a las exigencias de los demás; 5) Hacer peticiones: es la facilidad de pedir

alguna cosa que deseamos. Una puntuación baja demostraría dificultad de expresar deseos o peticiones; y finalmente 6) Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: es la facilidad de comenzar un dialogo o acercamiento con el otro sexo. Una puntuación baja evidenciaría dificultad para realizar espontáneamente y con ansiedad dicho comportamiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

El trabajo es una investigación cuantitativa, de tipo correlacional, que permite examinar y estudiar el nivel de correspondencia que existe para las dos variables y así conocer su influencia o falta de ellas. (Escobar et. Al, 2015)

El estudio se estructuró bajo un diseño no experimental, puesto que no se controla ni manipula ninguna variable y se registran en un ambiente habitual; así mismo fue de corte transversal, puesto que se recogió la información en un plazo específico. (Baena 2017)

3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Bienestar Psicológico

Definición conceptual: Ryff y Keyes (1995) manifiestan que el bienestar es la búsqueda reiterada hacia la perfección y la ejecución del potencial de uno mismo. Así como también son juicios de valor que tiene la persona dependiendo de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelva.

Definición operacional: La variable se midió a través de la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Carol Ryff que fue adaptada al español por Díaz, Rodríguez Carvajal, Blanco, Moreno, Jiménez, Gallardo, Valle y Van Dierendonck (2006) y así mismo fue adaptada en el Perú por Madelinne Pérez Basilio (2017). Está compuesto por 39 ítems y distribuidos en seis dimensiones. La variable opera cuantitativamente por niveles (bajo, medio, alto, muy alto).

Escala de medición: Su nivel es ordinal y de tipo Likert con 6 opciones de respuestas.

Variable 2: Habilidades Sociales

Definición conceptual: Roca (2014) indica que son comportamientos observables, formas de pensar y sentir que garantizan una asertiva, eficiente y satisfactoria relación interpersonal, siempre y cuando se tenga un adecuado manejo de ellas. Del mismo modo, refiere que, si bien generan el máximo bienestar

en el sujeto, también pueden llegar a ser la mayor causa de estrés y malestar, ya que varían de acuerdo con la situación que se presente, las personas con las que se interactúe y los objetivos que se tracen.

Definición operacional: La variable se midió con la Escala de Habilidades sociales (EHS) de Elena Gismero Gonzales (2000), la cual se adaptó en el Perú por Cesar Ruiz Alva (2006). Consta de 33 ítems y está distribuida en seis dimensiones. La variable opera cuantitativamente por niveles (bajo, medio y alto).

Escala de medición: Su nivel es ordinal y de tipo Likert con 4 opciones de respuestas.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es la totalidad de fenómenos que se estudian, las cuales tienen características en común en relación con el contenido y lugar, y otorga la información que se busca investigar (Hernández, 2016). En el presente trabajo estuvo integrado por 400 teleoperadores Millennials de un Contact center de Lima Metropolitana.

Criterios de inclusión: colaboradores de los cuales sus edades son entre 19 a 35 años, tener estudios mínimos de secundaria completa, ambos sexos, personas que tienen mínimo 6 meses de contrato, haber aceptado ser parte de la evaluación.

Criterios de exclusión: colaboradores con menos de 19 años y mayores de 35 años, trabajadores que estén haciendo prácticas profesionales en la sede laboral, personas que tienen menos de 6 meses de contrato y personal que esté con licencias, descanso médico o vacaciones.

La muestra, es la parte extraída y seleccionada de la población que se busca indagar, y de la que se obtendrá la información específica para la medición de las variables (Bernal, 2016). Para la presente investigación está conformada por 182 trabajadores, de ambos géneros (masculino y femenino).

El muestreo, hace referencia al método en que se seleccionara a los participantes que formen parte de la muestra. Es no probabilístico intencional, debido a que se consideraron criterios del investigador y se tuvo consideraciones de los criterios de inclusión y excusión (Tamayo y Tamayo, 2003).

Tabla 1. *Descripción de datos sociodemográficos*

		Género		Total	
		Femenino	Masculino		
Grado Académico	Secundaria	F	17	9	26
	completa	%	9.3	4.9	14.3
	Técnico	F	43	20	63
		%	23.6	11.0	34.6
	Universitario	F	50	43	93
		%	27.5	23.6	51.1
	Total	F	110	72	182
		%	60.4	39.6	100.0

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 1, se visualiza que, de la población total, el 60.4% corresponde al género femenino y el 39.6 % al género masculino. Así mismo, el grado académico con mayor predominancia en toda la población es el universitario con 51,1%.

Por otro lado, del 100% de mujeres el 27.6% tiene con mayor predominancia el grado académico universitario, por su parte sucede lo mismo con los hombres, que tienen el 23.6% de su totalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método que se empleó para la obtención del objetivo fue la encuesta, la que radica en la forma de abordar al sujeto que será entrevistado para compilar datos o información de un asunto en específico, a partir de un documento o instrumento digital o físico, que contiene una cantidad de preguntas que hacen referencia a teorías en las que se sustentan las variables que se buscan medir, a lo cual se le conoce como cuestionario (Arias, 2012).

Para el presente estudio se empleó la Escala de Bienestar Psicológico (EBP), creada por Ryff (1995) en Estados Unidos, traducida al español por Díaz, Rodríguez, Blanco, Moreno, Gallardo, Valle y van Dierendonck, (2006) y adaptada en el Perú por Pérez (2017). Tiene como finalidad valorar el nivel de bienestar psíquico y satisfacción vital. Las áreas de aplicación de presencia son el clínico y/o organizacional. Está dirigida a adolescentes y adultos de ambos géneros. El tiempo que se necesita para su contestación es variable, aproximadamente 20 minutos.

Está compuesto por 39 ítems, de los cuales los señalados tienen una puntuación inversa: 2, 4, 5, 8, 9, 13, 15, 20, 22, 25, 26, 27, 29, 30, 33, 34, y 36. A su vez, se compone por 6 dimensiones.

Para la contestación, tiene 4 opciones de respuesta tipo Likert, que van desde el 1 “totalmente en desacuerdo” al 6 “totalmente de acuerdo”. Finalmente, su baremación determino que los niveles para la prueba son: bajo, medio, alto y muy alto.

Validez y Confiabilidad

Pérez (2017) realizó una adaptación en una muestra de trabajadores y encontró una alta validez de 0.96 y una alta confiabilidad y consistencia interna de 0.942, una validez convergente adecuada del análisis factorial con un 58.45% en la varianza total.

Otro de los instrumentos utilizados fue la Escala de Habilidades sociales (EHS) que fue desarrollada por Gismero (2000) y adaptada en el Perú por Ruiz (2006), la cual tiene como finalidad evaluar la conducta asertiva y las habilidades sociales. Las áreas de aplicación son el clínico y/o el organizacional. Está dirigida hacia adolescentes, jóvenes y adultos de ambos sexos, con un nivel de estudios mínimo para entender las instrucciones. El tiempo que se necesita para su contestación es variable, aproximadamente 15 minutos.

Consta de 33 ítems, de los cuales 28 están redactados en sentido negativo o déficit en la variable y 5 de ellos en el sentido positivo, es decir, responder de manera afirmativa indicaría tener una conducta asertiva (3, 7, 16, 18, 25). A su vez, se compone por 6 dimensiones.

Para la contestación, tiene 4 opciones de respuesta tipo Likert. Las cuestiones positivas deben de ser valoradas desde la A hasta la D, donde, valor de A será igual a 1 y el valor de D será igual a 4; mientras que los redactados en forma negativa deberán ser valorados de manera inversa a la valoración de los ítems positivos. Finalmente, su baremación determino que existen 3 niveles de evaluación (bajo, medio y alto).

Validez y Confiabilidad

Ruiz (2006), encontró una confiabilidad y alta consistencia interna de *alfa de Cronbach*=0.88 y una validez convergente con un análisis factorial de 0,74 en adultos y 0,70 en jóvenes, cuando adaptó el cuestionario al contexto peruano.

3.5. Procedimientos

Al principio se analizaron los datos referentes a la existencia problemática que se sostienen en el progreso de la investigación, luego de determinar las variables de evaluación, se llevó a cabo la búsqueda de información sobre cada una. En base a la información antes mencionada, se plantearon los objetivos y la hipótesis del estudio. Posteriormente se procedió a buscar información sobre los antecedentes a nivel nacional e internacional, para luego dar paso a la narración de las teorías.

Así mismo, se coordinó el permiso para la aplicación de la muestra respectiva y se informó a los trabajadores la finalidad del estudio y la confidencialidad de sus respuestas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Antes de todo, se consolidó una base de datos de Excel, para luego realizar la tabulación de los datos en el estadístico de SPSS versión 25 el cual nos facilitó analizar, examinar y procesar toda la información.

Luego de ello, se ejecutó un análisis estadístico descriptivo, mediante tablas de frecuencias y porcentajes que nos permitió acceder a los datos sociodemográficos, como género y grado académico, y también diferenciar los niveles de ambas variables y sus dimensiones.

Posteriormente, se desarrolló un análisis estadístico inferencial, que nos permitió hallar la consistencia interna de los instrumentos a través del alfa de Cronbach.

Para contrastar la hipótesis de correlación y buscar el tipo de distribución de las variables, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro Wilk, donde los valores nos indican que si es significativa ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis de normalidad. A partir de ello, se indicó el uso de estadístico de coeficiente no paramétrico de Rho de Spearman, para encontrar el tipo de correlación.

Así mismo para valorar el tamaño del efecto consideramos los siguientes; efecto pequeño ($r^2=01$), efecto moderado ($r^2=09$), efecto grande ($r^2=.25$) (Cohen, 1988)

Tabla 2. Cuadro de consistencia interna de los instrumentos

Dimensiones	Ítems	α
Bienestar Psicológico	39	0.879
Autoaceptación	6	0.814
Relación con otros	6	0.822
Autonomía	6	0.816
Dominio del entorno	6	0.816
Propósito en la vida	6	0.814
Crecimiento personal	7	0.818
Habilidades Sociales	33	0.809
Autoexpresión en situaciones difíciles	8	0.825
Defensa de los propios derechos del consumidor	5	0.836
Expresión de enfado o disconformidad	4	0.834
Decir no y cortar interacciones	6	0.830
Hacer peticiones	5	0.834
Iniciar interacciones positivas con sexo opuesto	5	0.833

En la tabla 2, se puede observar que los valores obtenidos mediante el índice de fiabilidad de Alfa de Cronbach fueron para la variable Bienestar Psicológico ,814 a ,879 y para la variable Habilidades Sociales valores entre ,809 a ,836 considerados aceptables según Campo-Arias y Oviedo (2008).

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con el código de ética de la Universidad César Vallejo, el estudio fue realizado para cumplir con lineamiento preestablecidos en el registro APA con relación al uso de citas y referencias, para evitar el plagio y respetar las definiciones y teorías de todos los autores antes mencionados. Así mismo la investigación es inédita ya que se sujetará a la revisión estricta de la universidad.

El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) en su artículo 24 indica que todo tipo de trabajo se debe realizar con la autorización del participante por lo que se le hace presente un consentimiento informado. Siendo aplicado de forma voluntaria y anónima, respetando el principio de autonomía y cuidando su salud física y mental, a través del principio de no maleficencia.

IV. RESULTADOS

Tabla 3. *Correlación entre las variables Bienestar psicológico y Habilidades sociales*

		Habilidades Sociales
Bienestar Psicológico	r_s	0.477**
	p	0.000
	r^2	0.954
	N	182

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 3, se analizó la existencia de relación entre las dos variables, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, ya que todos los datos no se ajustan a una distribución normal. Se observa que existe relación directa y estadísticamente significativa ($p < ,05$, $r_s = .477$), siendo esta relación moderada y con tamaño del efecto grande (Cohen, 1988).

Tabla 4. *Descripción de niveles de Bienestar psicológico*

Niveles	F	%
Muy alto	174	95.6
Alto	8	4.4
Total	182	100

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 4, se aprecia que el 95.6% de los colaboradores Millenials de un contact center de la ciudad de Lima, evidencian un nivel muy alto de bienestar psicológico, mientras que el 4.4% de los colaboradores se ubican en un nivel alto.

Tabla 5. *Descripción de niveles de Habilidades sociales*

Niveles	F	%
Alto	181	99.5
Medio	1	0.5
Total	182	100

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 5, se aprecia que el 99.5% de los colaboradores Millenials de un contac center de la ciudad de Lima, evidencian un nivel alto de habilidades sociales, en contraste con el 0.5% que presenta un nivel medio.

Tabla 6. *Descripción de niveles de Bienestar psicológico según sexo*

			Femenino	Masculino	Total
Bienestar Psicológico	Alto	F	4	4	8
		%	2.2	2.2	4.4
	Muy Alto	F	106	68	174
		%	58.2	37.4	95.6
Total		F	110	72	182
		%	60.4	39.6	100

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 6, se evidencia que los colaboradores Millenials de ambos sexos mantienen un nivel Muy Alto de Bienestar psicológico, siendo las mujeres (58,2%) quienes presentan una mayor predominancia con relación a los hombres (37,4%). Así mismo hubo una minoría entre mujeres (2,2%) y hombres (2,2%) que se ubicaron en un nivel alto, demostrando baja significancia.

Tabla 7. *Descripción de niveles de habilidades sociales según sexo*

			Femenino	Masculino	Total
Habilidades Sociales	Medio	F	1	0	1
		%	0.5	0.0	0.5
	Alto	F	109	72	181
		%	59.9	39.6	99.5
Total		F	110	72	182
		%	60.4	39.6	100.0

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 7, se evidencia que los colaboradores Millenials de ambos sexos mantienen un nivel Alto de Habilidades sociales, siendo las mujeres (59,9%) quienes presentan una mayor predominancia con relación a los hombres (39,6%). Así mismo hubo una minoría entre mujeres (0,5%) y hombres (0,0%) que se ubicaron en un nivel medio, demostrando baja significancia.

Tabla 8. Descripción de niveles de bienestar psicológico según grado académico

		Secundaria				
			completa	Técnico	Universitario	Total
Bienestar Psicológico	Alto	F	1	4	3	8
		%	0.5	2.2	1.6	4.4
	Muy Alto	F	25	59	90	174
		%	13.7	32.4	49.5	95.6
Total		F	26	63	93	182
		%	14.3	34.6	51.1	100

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 8, se evidencia que los colaboradores Millenials según los grados académicos de estudios, presentan niveles Muy Altos de Bienestar psicológico, teniendo mayor predominancia en los Universitarios (49,5%), seguido de los Técnicos con 32,4% y Secundaria completa con 13.7%. Así mismo hubo una minoría entre los tres grados (4,4%) que se ubicaron en un nivel alto, demostrando baja significancia.

Tabla 9. Descripción de niveles de habilidades sociales según grado académico

		Secundaria				
			completa	Técnico	Universitario	Total
Habilidades Sociales	Medio	F	0	0	1	1
		%	0.0	0.0	0.5	0.5
	Alto	F	26	63	92	181
		%	14.3	34.6	50.5	99.5
Total		F	26	63	93	182
		%	14.3%	34.6%	51.1%	100.0%

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 9, se evidencia que los colaboradores Millenials según los grados académicos de estudios, presentan niveles Altos de Habilidades sociales, teniendo mayor predominancia en los Universitarios (50,5%), seguido de los Técnicos con 34,6% y Secundaria completa con 14.3%. Así mismo hubo una minoría entre los tres grados (0,5%) que se ubicaron en un nivel medio, demostrando baja significancia.

Tabla 10. *Correlación entre las dimensiones de la variable de Bienestar psicológico y la variable Habilidades sociales.*

Dimensiones del Bienestar Psicológico		Habilidades Sociales
Auto aceptación	r_s	.424**
	p	0
	N	182
Relación con otros	r_s	.329**
	p	0
	N	182
Autonomía	r_s	.476**
	Sig. (bilateral)	0
	N	182
Dominio del entorno	r_s	.454**
	Sig. (bilateral)	0
	N	182
Propósito en la vida	r_s	.348**
	Sig. (bilateral)	0
	N	182
Crecimiento personal	r_s	.344**
	Sig. (bilateral)	0
	N	182

Nota. Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la tabla 10, respecto a la hipótesis si existe relación entre las dimensiones de la variable Bienestar Psicológico y la variable Habilidades Sociales, se puede determinar, que si existe relación directa moderada y estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

V. DISCUSIÓN

Ante las diversas consideraciones obtenidas en el presente trabajo podemos mencionar que el bienestar psicológico tiene origen en las actividades, actitudes y principios que proporcionan un adecuado desarrollo personal, el cual se convierte en un estilo de vida, ya que radica en la forma de sentirse bien con lo que es, con lo que se hace, con lo que se quiere y con lo que se pone de manifiesto en cada acto, sin perder de vista factores particulares relacionados a aspectos sociales, físicos y sobre todo psíquico. Así mismo para considerar a un individuo con una conducta socialmente adecuada o inadecuada, dependerá de las características que presenta el individuo, sus capacidades cognitivas y en gran medida del marco cultural, contexto o situación específica en el que se encuentra presentando dicha conducta.

En relación con el objetivo general propuesto, de determinar cuál es la relación entre bienestar psicológico y habilidades sociales, se halló que si existe una relación directa y estadísticamente significativa ($r_s=0.477$ y un $p < 0.000$) lo que nos indicaría que los trabajadores Millenials que evidencian adecuados estados de bienestar psicológico estarían explicados a través del desarrollo de adecuadas habilidades sociales. Dichos resultados muestran similitud con lo encontrado por Carrasco (2018), Arhuis (2019), Blanco (2018) y Cardito (2016), quienes también concluyeron que existe una relación significativa y directamente proporcional entre los constructos. Al respecto San Juan y Avila (2016) sostienen que el bienestar psicológico y la perspectiva Eudaimónica, integra aspectos tanto individuales como sociales que buscan el desarrollo del potencial humano y no genera solo sentir placer o displacer sino buscar la interiorización de conductas. Así mismo, Roca (2014) menciona que la presencia de niveles altos de habilidades sociales conlleva a relaciones intrapersonales satisfactorias, y del mismo modo evita la mayor causa de estrés y malestar en la persona, ya que varían en función a nuevas vivencias que se presenten, a las personas con las que se relacionen y las metas trazadas. Por su parte Bandura (1976) plantea que el comportamiento del sujeto se ve influenciada por variables externas, pero también por la existencia del autocontrol de uno mismo a través de auto reforzamientos o metas autoimpuestas, que no solo deben ser aprendidas por modelado sino repetidas conscientemente o que sean

significativas.

En cuanto al objetivo específico que plantea conocer el nivel de bienestar psicológico, los resultados demuestran que la mayoría de los teleoperadores Millenials de un Contac center de la ciudad de Lima (95.5%) presentan un nivel Muy Alto de bienestar psicológico y el restante (4.4%) se ubica en un nivel Alto, de este modo, no se encontraron niveles medios ni bajos. Estos resultados se refuerzan con el trabajo realizado por Tello (2018), quien, en su investigación a estudiantes universitarios, encontró una mayor predominancia en el nivel promedio (67,7%) de bienestar psicológico, considerándose adecuado y no un rango bajo. Por el contrario, difieren a lo encontrado por Arhuis (2019) quien determinó que en su población de estudio los niveles de bienestar psicológico fueron bajos, esto pudo deberse a que las variables centrales fueron también relacionadas con la variable adicional de rendimiento académico, lo cual pudo haber generado mayor estrés y preocupación en la población; Así mismo discrepa de lo hallado por Carrasco (2018), quien encontró un nivel medio en su muestra presentada, estos resultados podrían deberse a que los indicadores que contenía su prueba, los cuales están influenciados también por un bienestar material y no solo subjetivo. Por lo tanto, es importante tener en cuenta los distintos niveles de integración de la conducta humana que puedan generar la posibilidad activa de “bien-estar” y “bien- ser”, es decir alcanzar niveles altos de bienestar psicológico (Casullo, 2002; Vásquez et al, 2009; Vielma y Alonso, 2010); que conlleven a maximizar el potencial de los individuos, buscando el lado positivo de la vida, con el fin de llegar a cumplir con los objetivos que se plantean. Dichos hallazgos tienen su sustento en el argumento de Carol Ryff (1989) que plantea que puntajes altos evidencian que las personas sienten satisfacción consigo mismo y con lo vivido a lo largo de sus vidas, buscando siempre un desarrollo continuo; así mismo, muestran poder de decisión y facilidad para desenvolverse ante cualquier situación que se presente y finalmente tienen percepciones y sentimientos de agrado hacia los demás, lo que les permite crear lazos de compañerismo dentro de la empresa. Del mismo modo Kelly (1992), indica que las personas con niveles altos se desenvuelven en distintos ambientes sin presentar incomodidad o emociones negativas.

En cuanto al objetivo específico que plantea conocer el nivel de habilidades sociales, el 99.5% de los teleoperadores Millenials de un Contac center de la ciudad de Lima presentan un nivel Alto de Habilidades sociales, y solo un grupo reducido (0.5%), presenta un nivel medio. Estos resultados guardan relación con Carrasco (2018), quien encontró una mayor predominancia en el nivel medio de esta variable. Por otro lado, difieren de lo encontrado por Bautista y Kjuro (2017), Arhuis (2019), quienes determinaron niveles bajos de habilidades sociales en universitarios; donde las diferencias se pudieron haber dado porque este último utilizó toda la población y no fue por conveniencia. En ese sentido Caballo (2007) sostiene que las habilidades sociales responden a un cumulo de comportamientos interpersonales valorados por el marco cultural en el que se encuentre la persona, por lo que, desde esta perspectiva, se entiende que si un ser humano está sujeto a factores ambientales favorables alcanzará altos niveles de salud mental y calidad de vida. Estos resultados siguen lo planteado por Gismero (2000) que manifiesta que altos puntajes evidencian un adecuado manejo de las relaciones interpersonales con personas conocidas o desconocidas, así mismo determina la facilidad que tiene el sujeto para expresar sus sentimientos y necesidades sin mostrar ansiedad ni de forma agresiva pese a las situaciones difíciles en que se pueda encontrar.

Con respecto al objetivo específico que buscó describir el nivel de bienestar psicológico según el sexo, se encontró que los colaboradores de ambos sexos se encuentran en un nivel Muy Alto de dicho constructo, siendo las mujeres Millenials de un Contac Center de Lima Metropolitana quienes alcanzaron el mayor porcentaje con 58,2%; en contraste con los hombres, quienes mostraron un 37,4%. Estos resultados difieren con lo hallado por Tello (2018) y Cardito (2016), quienes no encontraron diferencias entre ambos sexos en dicha variable. En ese sentido la perspectiva de Carol Ryff (1989) incluye reconocer esas habilidades y practicarlas, dándole importancia no solo a la cultura y la edad, sino también al género de las personas.

Con respecto al objetivo específico que buscó identificar el nivel de Habilidades sociales según el sexo, se encontró que los colaboradores de ambos sexos se encuentran en un nivel Alto de dicha variable, siendo las mujeres Millenials de un

Contac Center de Lima Metropolitana quienes alcanzaron el mayor porcentaje con 59,9%; a diferencia de los hombres, quienes mostraron un 39,6%. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Ikemiyashiro (2017), quien señalo que los integrantes del sexo femenino obtuvieron una puntuación mayor a comparación del sexo masculino, sin embargo, difieren de los niveles alcanzados por cada uno, siendo medio y bajo respectivamente. Así mismo; contrasta con lo indicado por Cardito (2016), quien también hallo diferencias significativas entre ambos sexos en dicha variable. En ese sentido Ovejero (1990) menciona que la autoestima y autoconcepto de las personas estarán condicionadas por las relaciones con el sexo opuesto y feedback que reciba por parte del otro. Así mismo, Gismero (2000) refiere que una alta puntuación evidenciaría la facilidad que se tiene para comenzar una conversación o acercamiento con el otro sexo.

En cuanto al objetivo específico que busca describir el nivel de bienestar psicológico según el grado académico, se encontró que la mayoría del total de colaboradores Millenials presentan niveles Muy Altos en dicho constructo, teniendo mayor predominancia en los Universitarios (49,5%), seguido de los Técnicos con 32,4% y como ultimo los de Secundaria completa con 13.7%. Así mismo hubo una minoría entre los tres grados (4,4%) que se ubicaron en un nivel alto. Estos resultados difieren con lo indicado por Arhuis (2019) y Tello (2018), quienes encontraron niveles bajos y promedios respectivamente en estudiantes universitarios.

En cuanto al objetivo específico que busca describir el nivel de Habilidades sociales según el grado académico, se encontró que la mayoría del total de colaboradores Millenials presentan niveles Altos en dicha variable, teniendo mayor predominancia en los Universitarios (50,5%), seguido de los Técnicos con 34,6% y como ultimo los de Secundaria completa con 14.3%. Así mismo hubo una minoría entre los tres grados (0,5%) que se ubicaron en un nivel medio. Estos resultados difieren con lo indicado por Arhuis (2019) quien evidencio niveles bajos en estudiantes universitarios.

En relación con la hipótesis específica el estudio preciso que si existe relación directa y estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre todas las dimensiones de Bienestar psicológico y la variable habilidades sociales. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Oramas, Santana y Vergara (2006), quienes indicaron que

el bienestar psicológico hace referencia a encontrar un sentido a la vida y para ello utiliza tres componentes indispensables; uno que tiene predominancia en el área cognitivo (autoconciencia), otro en el área afectivo (autoestima), y sobre todo en el área conductual (autoeficacia), siendo el ultimo por el cual la persona podrá alcanzar sus objetivos trazados pero con ayuda del medio en el que se desarrolla. Así mismo Vasquez y Hervas (2008), indicaron que la finalidad de su teoría radica en reconocer las habilidades que tiene cada sujeto para ponerlas en práctica, considerando la cultura, la edad y el género de las demás.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Como respuesta a la hipótesis general el estudio se evidencia que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre el Bienestar psicológico y las Habilidades sociales en teleoperadores Millenials de un Contact center de Lima Metropolitana.

SEGUNDA: En cuanto a la variable Bienestar psicológico el 95.6% de la muestra presenta un nivel Muy Alto, mientras que el 4.4% se ubica en un nivel Alto. Por otro lado, en cuanto a las Habilidades sociales el 99.5% de la muestra presenta un nivel Alto, mientras que el 0.5% se ubica en un nivel medio.

TERCERA: El análisis de los datos según el sexo determinó que la variable Bienestar psicológico alcanzo un nivel Muy alto (95,6%), de los cuales el 58,2% son mujeres y el 37,4% restante son hombres; Por otro lado; la variable Habilidades sociales alcanzo un nivel alto (99,5%), de los cuales el 59,9% son mujeres y el 39,6% son hombres.

CUARTA: Del mismo modo, el análisis de los datos según el grado académico determinó que, la variable Bienestar psicológico alcanzo un nivel Muy alto, siendo el 49,5% universitarios, el 32,4% técnicos y el 13,7 con secundaria completa. Así mismo; la variable Habilidades sociales alcanzo un nivel Alto, siendo el 50,5% universitarios, el 34,6% técnicos y el 14,3% secundaria completa.

QUINTA: Según la hipótesis específica, existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones de la variable Bienestar Psicológico y la variable Habilidades sociales ($p > 0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar más estudios con la muestra conformada por teleoperadores Millennials de Contact center, pero con otras variables del área organizacional, como; bienestar laboral, clima organizacional, síndrome de burnout y otros, que nos permitan explicar y predecir el comportamiento del colaborador.

SEGUNDA: Implementar talleres personales que nos permitan conocer las principales motivaciones y necesidades de los colaboradores, para generar un clima de reciprocidad que nos permitan mantener el comportamiento organizacional adecuado y así mismo asegurar la alta productividad de la empresa.

TERCERA: Diseñar programas de entrenamiento en habilidades sociales y bienestar psicológico para los trabajadores de ambos sexos y para las distintas áreas del Contact center que les permita a los trabajadores mantener y/o mejorar el manejo de estas en cada día de su labor.

CUARTA: Plantear programas de capacitación sobre bienestar psicológico y habilidades sociales para los jefes directos, supervisores o mandos altos, para que puedan movilizar positivamente a los que conformen su equipo de trabajo.

QUINTA: Administrar positivamente el talento del personal interno y del personal nuevo que ingresa a la empresa para encaminar sus habilidades sociales hacia los objetivos de la compañía y fidelización de los clientes.

REFERENCIAS

- Argyle, M. (2017). *Social Interaction: Process and Products*. Routledge.
- Arhuis, W. (2019). *Habilidades sociales, bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes de una universidad privada de Chimbote, 2018*.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. (6ta edición ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Begazo, V., & Fernandez, W. (2016). *Los millennials peruanos: características y proyecciones de vida*. *Gestión en el tercer milenio*, 18(36), 9-15.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ta edición ed). Pearson.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Paidós.
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid. Siglo XXI de España Editores.
- Campo-Arias A, Oviedo HC. *Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna*. *Rev Salud Pública*. 2008;10:831-9.
- Cardito, P. (2016). *Competencias socioemocionales y bienestar psicológico en jóvenes*.
- Carrasco, M. (2018). *Habilidades sociales y bienestar psicológico en estudiantes del 1ro., 3ro., 5to. y 7mo. Ciclo de la EAP de Física de la UNMSM, Lima 2015*.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C. & Dierendonck, D. (2006). *Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff*. *Psicothema*, 18 (3), 572-577.
- Escobar, P., Astañaupa, S., Huanca, W. (2015). *Metodología de la investigación científica* (1ra edición ed). Gráfica Tolentino. E.I.R.L
- Gismero, E. (2000; 2002). *EHS Escala de Habilidades Sociales*. TEA. Ediciones.

Hernández, R. (2016). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed). McGraw-Hill/interamericana editores S. A. de C.V

Kelly, J. (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Biblioteca de Psicología Desclée de Brouwer. 3ra. Edición.

Kelly, J. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: D.D.B.

Ruiz, C. (2006). Test de Habilidades Sociales, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., Gonzales, E. y Agulló, E. (2007). *La Satisfacción y el Bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional*. <http://www.psicothema.com/pdf/3376.pdf>

Mayordomo, T., Sales, A., Satorres, E., & Meléndez, J. C. (2016). *Bienestar psicológico en función de la etapa de vida, el sexo y su interacción / Bem-estar psicológico em função da etapa de vida, sexo e sua interação. Pensamiento Psicológico, 14(2), 101–112*. <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.bpfe>

Monjas, M. y González, B (2000). *Las habilidades sociales en el currículo*. Madrid: Centro de Investigación y Documentación Educativa.

Moreno-Jiménez, B. Garrosa, E. y Rodríguez-Carvajal, R. (2013). Las organizaciones saludables. En salud laboral. Madrid: Pirámide.

Oramas, A., Santana, S. & Vergara, A. (2006). *El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 7(1), pp. 34-39.

Orbea, S. (2019). *Relación entre Inteligencia Emocional y Habilidades Sociales en adolescentes de Bachillerato de una unidad Educativa del Cantón Ambato*. [Tesis de grado]. Pontificia Universidad de Ecuador.

Ovejero, A. (1990). *Las habilidades sociales y su entrenamiento: Un enfoque necesariamente psicosocial*. Psicoherma, 2 (2), pp. 93-112

Perez, M. (2017). *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos*. Lima. Perú.

- Roca, E. (2014). *Cómo Mejorar Tus Habilidades Sociales*. ACDE Ediciones.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). *On Happiness and Human Potentials: A Review Of Research On Hedonic and Eudaimonic Well-Being*. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.141
- Ryff, C. & Keyes, C. (1995). *The structure of psychological well-being revisited*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4).
- Tello, J. (2018). *Calidad de vida y bienestar psicológico en estudiantes de psicología de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana*.
- Tortosa, A. (2018). *El aprendizaje de habilidades sociales en el aula*. *Revista internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*, 4(4), pp. 158-165.
- Vargas, F. Diario gestión. *Ceplan: Millennials marcarán la fuerza laboral en el Perú dentro de 10 años*. 2015.
- Vázquez, C. y Hervás, G. (2008). *Psicología positiva aplicada*. (2da educación ed.) Desclée de Brouwer S.A.
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J. Y Gómez, D. (2009). *Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva*. Anuario de psicología clínica y de la salud
https://www.researchgate.net/publication/228459956_Bienestar_psicologico_y_salud_aportaciones_desde_la_Psicologia_Positiva.
- Vergara, C. (14 de setiembre de 2017). *Bandura y la teoría del aprendizaje social*.
<https://www.actualidadenpsicologia.com/bandura-teoria-aprendizaje-social/>

ANEXOS

Anexo 1: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p	Estadístico	gl	p
Bienestar Psicológico	0.070	182	0.029	0.983	182	0.029
Habilidades Sociales	0.078	182	0.009	0.988	182	0.119

Nota. Elaboración Propia. Est.= estadístico, *Gl.* = grados de libertad, *p* = significancia.

En la tabla 11, las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk siguen la regla de, si el $p > 0.05$ se determina que los datos siguen una distribución normal. Por lo que se aprecia, que ambas variables, tanto bienestar psicológico y habilidades sociales, muestran una no normalidad.

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS	MÉTODO
	General	General	Variable 1: Bienestar Psicológico	
	Existe relación entre bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores Millenials de un Contact center de Lima Metropolitana, 2021	Determinar qué relación existe entre bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores Millennials de un Contac Center de Lima Metropolitana, 2021.	Dimensiones -Autoaceptación -Relación con otros -Autonomía. -Dominio del entorno. -Propósito de vida. -Crecimiento personal.	Ítems 1 al 39 Diseño: No experimental y transversal Nivel: Descriptivo-correlacional.
¿Cómo es la relación entre bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores Millennials de un Contac Center de Lima Metropolitana, 2021?	Específicos	Específicos	Variable 2: Habilidades sociales	Población-Muestra
	Existe relación entre las dimensiones de la variable bienestar psicológico y las dimensiones de habilidades sociales.	a) Identificar el nivel de bienestar psicológico y habilidades sociales. b) Identificar el nivel de bienestar psicológico y habilidades sociales de acuerdo con el sexo. c) Identificar el nivel de bienestar psicológico y habilidades sociales de acuerdo con el grado académico. d) Determinar la relación entre las dimensiones de la variable bienestar psicológico y la variable habilidades sociales.	Dimensiones - Autoexpresión en situaciones sociales. -Defensa de los propios derechos. -Expresión de enfado o disconformidad. -Decir no y cortar interacciones. -Hacer peticiones. -Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	N= 400 n= 182 Instrumentos EHS- Elena Gismero EBP – Carol Ryff

Anexo 3: Matriz Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL
Bienestar psicológico	Es la búsqueda reiterada hacia la perfección y la ejecución del potencial de uno mismo. Así como también son juicios de valor que tiene la persona dependiendo de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelva. (Ryff y Keyes, 1995)	La variable se midió a través de la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Carol Ryff que fue adaptada al español por Díaz, Rodríguez Carvajal, Blanco, Moreno, Jiménez, Gallardo, Valle y Van Dierendonck (2006) y así mismo fue adaptada en el Perú por Madelinne Pérez Basilio (2017). Está compuesto por 39 ítems, distribuidos en seis dimensiones, con 6 opciones de respuesta tipo Likert.	Autoaceptación.	-Nivel de aceptación de uno mismo. -Percepción del valor hacia sí mismo y su estilo de vida.	1,7,13,19,25,31	Ordinal	Muy Alto: 138 a más
			Relación con otros.	-Consideración de amigos íntimos. -Percepción de apoyo.	2,8,14,20,26,32		
			Autonomía.	-Libertad y seguridad de expresión. -Nivel de importancia que atribuye a críticas y opiniones de otros.	3,4,9,10,15,21, 27,33		Alto: 105 – 137
			Dominio del entorno.	-Capacidad en la toma de decisiones. -Responsabilidad de las circunstancias de su entorno.	5,11,16,22,28, 39		Medio: 72 - 104
			Propósito en la vida.	-Percepción de cumplimiento de metas en la vida. -Mantenimiento del proyecto de vida.	6,12,17,18,23, 29		Bajo: 39 - 71
			Crecimiento personal.	-Claridad en la planificación del futuro. -Percepción de logro en el pasado y el futuro.	24,30,34,35,36, 37,38		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL
Habilidades sociales	Son comportamientos observables, formas de pensar y sentir que garantizan una asertiva, eficiente y satisfactoria relación interpersonal, siempre y cuando se tenga un adecuado manejo de ellas. (Roca, 2014)	La variable se midió a través de la Escala de Habilidades sociales (EHS) de Elena Gismero Gonzales, que fue adaptada en el Perú por Cesar Ruiz Alva (2006). Está constituida por 33 ítems, distribuidos en 6 dimensiones, con 4 opciones de respuesta tipo Likert.	Autoexpresión en situaciones difíciles	-Expresarse de forma espontánea. -No mostrar ansiedad. -Saber relacionarse.	1,2,10,11,19,20,28,29	Ordinal	Alto: 75 a más Medio: De 26 a 74 Bajo: 25 a menos
			Defensa de los propios derechos del consumidor	-Conductas asertivas frente a desconocidos. -Respuestas apropiadas según el contexto.	3,4,12,21,30		
			Expresión de enfado o disconformidad	-Evitar conflictos -Expresar discrepancias de manera positiva.	13,22,31,32		
			Decir no y cortar interacciones	-Poder terminar el contacto o comunicación a tiempo	5,14,15,23,24,33		
			Hacer peticiones	-Saber decir algo que se desea. -Pedir favores.	6,7,16,25,26		
			Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	-Hacer cumplidos/halagos -Mantener diálogos atractivos -Intercambios positivos	8,9,17,18,27		

Anexo 4: Instrumentos

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

Elige la opción que más te identifique:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	A B C D
2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo	A B C D
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	A B C D
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	A B C D
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A B C D
7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	A B C D
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A B C D
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	A B C D
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	A B C D
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A B C D
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A B C D
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A B C D
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	A B C D
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	A B C D
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A B C D
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A B C D
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D

22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D
23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	A B C D
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	A B C D
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	A B C D
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A B C D
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A B C D
30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31. Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo, aunque tenga motivos justificados	A B C D
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	A B C D
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A B C D
TOTAL	

ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF (1995)

Aquí encontrará 39 afirmaciones. Su tarea es indicar su nivel de acuerdo con cada afirmación. Por favor, lea atentamente cada afirmación y complete en el espacio correspondiente.

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Algunas veces de Acuerdo	Frecuentemente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
1.	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.						
2.	A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.						
3.	Tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4.	Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.						

5.	Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.						
6.	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
7.	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.						
8.	Tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.						
9.	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.						
10.	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.						
11.	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						
12.	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						
13.	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.						
14.	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.						
15.	Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.						
16.	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.						
17.	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						
18.	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.						
19.	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.						
20.	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.						
21.	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general						
22.	Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.						

23..	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.						
24.	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo						
25.	En Muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida.						
26.	No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.						
27.	Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.						
28.	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.						
29.	No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.						
30.	Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida.						
31.	En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.						
32.	Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.						
33.	A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo.						
34.	No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está.						
35.	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.						
36.	Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.						
37.	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.						
38.	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.						
39.	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.						

Anexo 5. Consentimiento informado

 CONSENTIMIENTO INFORMADO.pdf

ENTIMIENTO%20INFORMADO.pdf



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Colaborador:

Perales Cordova Leonardo Sergio

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **Lilian Rossely Moreno Caceres**, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **"BIENESTAR PSICOLOGICO Y HABILIDADES SOCIALES EN TELEOPERADORES MILLENIALS DE UN CONTACT CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2021"** y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: **Escala de Bienestar psicológico y Escala de Habilidades sociales**, los cuales deben ser completados en un promedio de 40 minutos en total. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.

De estar de acuerdo en participar de la investigación, por favor firmar este documento como evidencia de haber sido informado de todo el proceso.

Yo, acepto participar voluntariamente en la investigación.

Lugar: Ate

Día: 20 / 09 /2021

Firma

Anexo 6: Fromm de evaluaciones

Preguntas Respuestas 182 Configuración

EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es Lilian Rossely Moreno Caceres, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "BIENESTAR PSICOLOGICO Y HABILIDADES SOCIALES EN TELEOPERADORES MILLENIALS DE UN CONTACT CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2021" y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas que tienen la duración de 40 minutos aproximadamente. No existen respuesta ni malas ni buenas y se realiza de manera anónima.

SEXO

- Femenino
- Masculino

Preguntas Respuestas 182 Configuración

GRADO DE INSTRUCCIÓN

- Secundaria completa
- Tecnico (trunco/curso/culminado, cualquiera que haya sido)
- Universitario (trunco/curso/culminado, cualquiera que haya sido)

Lee detenidamente y responde con sinceridad según sea tu caso

Descripción (opcional)

TEST HABILIDADES SOCIALES

Descripción (opcional)

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser un tonto

- A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.