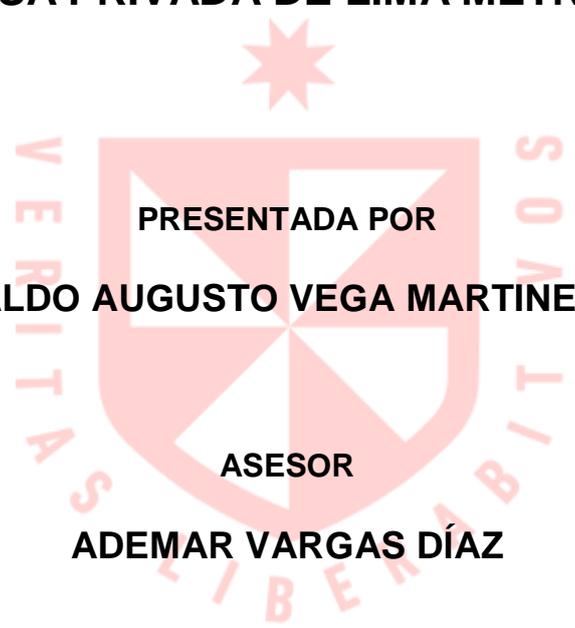


FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTUDIO DE CASO ORGANIZACIONAL: PROGRAMA
DE HABILIDADES SOCIALES PARA LA MEJORA DEL
BIENESTAR PSICOLÓGICO EN COLABORADORES DE
UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA**



PRESENTADA POR
ALDO AUGUSTO VEGA MARTINEZ

ASESOR
ADEMAR VARGAS DÍAZ

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA

LIMA – PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ESTUDIO DE CASO ORGANIZACIONAL: PROGRAMA DE
HABILIDADES SOCIALES PARA LA MEJORA DEL BIENESTAR
PSICOLÓGICO EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA
PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADA POR:
ALDO AUGUSTO VEGA MARTINEZ**

**ASESOR:
ADEMAR VARGAS DÍAZ
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5192-3161>**

**LIMA, PERÚ
2023**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre, víctima del SARS-CoV-2, y a mi hija Alondra.

AGRADECIMIENTO

Hago un agradecimiento especial a mi madre, a mi hermana Lourdes y a mi cuñado Jean Paolo, quienes han sido mi apoyo en todo momento.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
INFORME DE REPORTE DE SIMILITUD.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. Fundamentación del Tema	12
1.2. Fundamentación Teórica	16
CAPÍTULO II. PROGRAMA DE DESARROLLO DEL CASO	26
2.1. Diagnóstico.....	26
2.1.1. Indicadores de Conflicto.....	26
2.1.2. Análisis Situacional	29
2.1.2.2. Análisis Situacional	30
2.1.3. Evaluación del Problema (métodos, técnicas y procedimientos)	31
2.1.4. Identificación de Causas.....	32
2.1.5. Identificación de Causas	35
2.2. Intervención	36
2.2.1. Criterios para Determinar el Programa de Intervención	36
2.2.2. Diseño del Programa.....	36
2.2.3. Ejecución del Programa	37
CAPÍTULO III. MONITOREO	44

3.1. Evaluación y Seguimiento del Programa de Cambio.....	44
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	47
4.1. Comparación Pre, Durante y Post – intervención.....	47
4.1.1. Resultados del Pre-test.....	47
4.1.2. Resultados post-test	50
4.2. Comparación del Pre y Post-test	53
4.2.1. Bienestar Psicológico.....	53
CAPÍTULO V. RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Resumen	55
5.2. Conclusiones	55
5.3. Recomendaciones	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de Rotación de Personal	27
Tabla 2 Número de Capacitaciones en los Últimos 6 años.....	27
Tabla 3 Porcentaje de Personas Promovidas Durante los Últimos 7 Años.....	28
Tabla 4 Indicadores Bajos de Bienestar Psicológico	30
Tabla 5 Análisis FODA.....	30
Tabla 6 Evaluación de Factores Externos (EFE)	31
Tabla 7 Evaluación de Factores Internos (EFI).....	31
Tabla 8 Sesión N° 1: “Presentación y Diagnóstico”	38
Tabla 9 Sesión N° 2: “Aceptándome Soy Más Asertivo”.....	39
Tabla 10 Sesión N° 3: “Herramientas de Autoconocimiento Para Ser Autónomo” ..	39
Tabla 11 Sesión N° 4: “Poniendo en Práctica mi Autonomía en mis Relaciones Laborales”	40
Tabla 12 Sesión N° 5: “Resolución y Manejo de Conflictos en la Organización”	41
Tabla 13 Sesión N° 6: “Mejorando mis Vínculos Dentro de la Organización”	42
Tabla 14 Sesión N° 7: “Emociones y Cumplimiento de Metas”.....	42
Tabla 15 Sesión N° 8: “Manejo de Tiempos en mis Proyectos Laborales”	43
Tabla 16 Programa de Intervención de Habilidades Sociales en el Bienestar Psicológico	45
Tabla 17 Nivel Descriptivo del Pre-test de Bienestar Psicológico.....	47
Tabla 18 Nivel Descriptivo del Pre-test de la Dimensión de Aceptación.....	47
Tabla 19 Nivel Descriptivo del Pre-test de la Dimensión de Autonomía	48
Tabla 20 Nivel Descriptivo del Pre-test de la Dimensión de Proyectos.....	48
Tabla 21 Nivel Descriptivo del Pre-test de la Dimensión de Vínculos Sociales	49
Tabla 22 Nivel General de Bienestar Psicológico	50

Tabla 23 Dimensión de Aceptación y Control de Situaciones.....	50
Tabla 24 Dimensión de Autonomía.....	51
Tabla 25 Dimensión de Proyectos	51
Tabla 26 Dimensión de Vínculos Sociales.....	52
Tabla 27 Resultados de la Intervención: Bienestar Psicológico – Puntaje general..	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Actual	14
Figura 2 Árbol de Problemas	29

INFORME DE REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte_estudio-de-caso-aldo-vega-4-de-septiembre-1_1693919956.docx

AUTOR

ALDO AUGUSTO VEGA MARTINEZ

RECuento DE PALABRAS

10772 Words

RECuento DE CARACTERES

59950 Characters

RECuento DE PÁGINAS

64 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

763.6KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 12, 2023 10:39 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 12, 2023 10:40 AM GMT-5

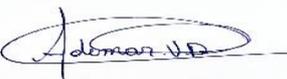
● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo lleva como título “Programa de habilidades sociales para la mejora del bienestar psicológico en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana”, el propósito fue brindarle a la empresa elegida un programa de habilidades sociales que considera un marco teórico el cual ayude a mejorar el bienestar psicológico de los colaboradores de la escuela de fútbol, teniendo en cuenta el cuestionario de Casullo (2002) en el cual nos menciona cuatro dimensiones: aceptación, autonomía, vínculos sociales y proyectos.

Es por ello que se revisaron diversas definiciones de las habilidades sociales que guarda impacto en el bienestar psicológico de las personas, teniendo en cuenta las distintas metodologías para diseñar una propuesta que mejore el bienestar psicológico, implementando una evaluación antes y después del programa con el fin de medir la eficacia, tomando en cuenta algunos métodos estadísticos, entre ellos la t de student.

Así mismo, el presente estudio buscó dar respuesta a la carencia de este programa dentro de las organizaciones en nuestro país, esta ausencia va generando problemas en el manejo de habilidades blandas trayendo como consecuencia problemas en la comunicación, conflictos laborales, relaciones interpersonales inadecuadas, imposibilidad de manejar situaciones frustrantes y problemas en el manejo o gestión de las emociones.

Este plan ha sido diseñado de una manera estructurada mediante la revisión bibliográfica actualizada, tanto física como virtual, teniendo en cuenta el contexto

problemático de la organización en estudio; el presente programa es elaborado para que tenga una sostenibilidad en el tiempo y espacio.

Por otro lado, existieron limitantes para desarrollar la aplicación del caso, por ejemplo, el confinamiento, puesto que se usó herramientas digitales y el acceso físico a la empresa era limitado.

Finalmente, el objetivo del presente trabajo fue fortalecer las habilidades sociales en los trabajadores de la empresa para el mejoramiento del bienestar psicológico, lo cual permitió desarrollar las competencias cardinales en los trabajadores con respecto a sus fortalezas y aspectos de mejora. Otro objetivo fue desarrollar las cuatro dimensiones de dicha variable aplicando el programa de habilidades sociales el cual tuvo como consecuencia diferencias significativas entre el antes y el después.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación del Tema

1.1.1. Descripción de la Sede

1.1.1.1. Misión

Para Davis (2009) la misión configura la razón de ser de la empresa y en la que debe incluirse información relevante de los servicios y productos que la organización brinda, los principales segmentos del mercado a los que se dirige y su preocupación porque la empresa crezca, sea eficiente, preocupación por los trabajadores, accionistas, por el medio ambiente y por lo rentable que pueda ser la empresa a largo plazo. En tal sentido, la misión de la empresa que es objeto del presente estudio, es la siguiente: “Somos una empresa que dirige todos sus esfuerzos hacia el logro de la mejor calidad brindada en la experiencia del aprendizaje de fútbol para menores, para lo cual, contamos con personal calificado que tiene como principal propósito formar líderes a través del deporte”.

1.1.1.2. Visión

La visión representa la proyección de la empresa para lograr su misión. Según Chiavenato (2007) debe responder a la pregunta: ¿qué se desea crear?; es el estado futuro que se quiere tener de la organización y que constituye lo que aspira la persona encargada de determinar hacia dónde se orientará la organización. Hacia dichas aspiraciones deben estar encaminados los esfuerzos de todos los colaboradores de la escuela de fútbol para menores; siendo así, la visión de la empresa en cuestión, la siguiente: “Ser la mejor academia de futbol para menores brindando el mejor servicio a los clientes”.

1.1.1.3. Valores

Los valores de la organización en mención son tres:

Liderazgo

Profesionalidad

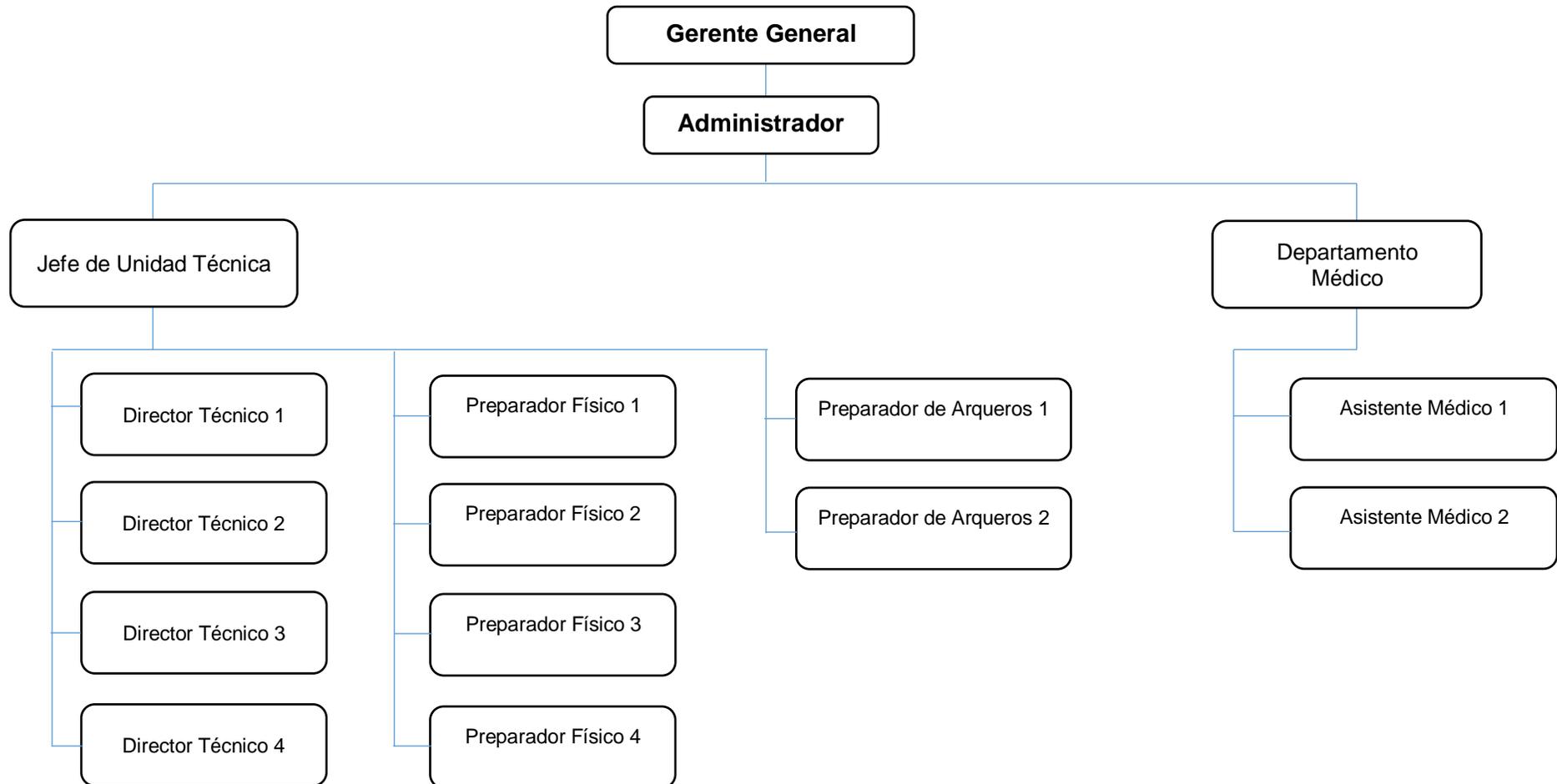
Integridad

1.1.1.4. Organigrama

Por otro lado, se representa a la organización en un organigrama vertical, en donde los cargos forman parte de una estructura funcional flexible, que se da en distintas sedes a nivel de Lima Metropolitana. Se trata de una escuela de fútbol para menores que forma a niños y adolescentes que en su mayoría aspiran llegar a ser futbolistas profesionales, y que se posiciona como una empresa especializada en enseñanza deportiva y recreativa.

Figura 1

Organigrama actual



1.1.2. Descripción de la Sede Evaluada

La investigación se dio en todos los niveles de las áreas de la organización, siendo las siguientes: gerencia general, administración, unidad técnica y departamento médico. Dicha organización se ha posicionado como uno de los clubes más importantes en el rubro, participando en diferentes torneos nacionales e internacionales, y cada colaborador que lo conforma es un profesional especializado en su respectiva área. Asimismo, se caracteriza por brindar un excelente servicio que se refleja en la pasión por el trabajo de cada colaborador en satisfacer las necesidades de sus clientes.

Consta de un total de 15 profesionales que trabajan en la empresa, brindando atención personalizada y remota.

1.2. Fundamentación Teórica

1.2.1. Definición de Habilidades Sociales

Esta variable, desde sus inicios ha sido complejo definirlo como constructo, pues parte de diferentes dimensiones para entenderlo, es dependiente del contexto e influye de manera importante sobre las diferentes áreas del desarrollo del individuo. A esto se agrega que la terminología ha tenido modificaciones con el pasar del tiempo, tomando a menudo el nombre de conducta asertiva. (Betina & Contini, 2011).

Argyle y Kendon (1976) plantearon una relación del término habilidades sociales con psicología social, señalándola como una actividad que se organiza y coordina, que se relaciona con un objeto o situación, y que es producto de la consecución de mecanismos de orden sensorial, central y motor.

Sobre ello, uno de los más importantes personajes que construye el concepto de habilidades sociales es el autor Goldstein (1980), quien lo define como el conjunto de ciertas competencias que dan fuerza al contacto interpersonal e influye al momento de resolver problemas en los aspectos social y emocional. Además de ello, afirma que estas habilidades serían capacidades adaptativas de índole prosocial que influye de manera positiva en todos los individuos.

Para Caballo (2005) esta capacidad la componen un conjunto de conductas que influyen en el crecimiento de la persona dentro del contexto individual e interpersonal, y que facilita la expresión de los sentimientos, actitudes, brindar opiniones y expresar sus derechos de un modo apropiado al contexto.

Betina y Contini (2011) indican que estas competencias son entendidas como parte de un conjunto de acciones y actitudes que el individuo pone en marcha hacia quienes le rodean, y se basa en una acción de intercambio.

De acuerdo con Casana (2016) estas habilidades forman parte del grupo de cualidades del individuo para emitir conductas que demanden la interacción con los demás y que esto le facilite resultados óptimos. El autor Caballo (1993) respalda dicha afirmación y agrega que dichas habilidades hacen viable resolver dificultades de manera inmediata y disminuye la aparición de dificultades en el futuro en función en que la persona respete el comportamiento de los demás.

1.2.2. Características

Según Goldstein y Col (1980) sus características son las siguientes:

Permite que el individuo perciba, entienda, descifre y de respuesta a los estímulos que se presentan en el ámbito social.

Necesita ser captado y aceptado por el otro, además de estar constituido por elementos simbólicos que se relacionan a sus reacciones sean verbales o no verbales.

Implica ser capaz para tener una función, de cubrir con expectativas que los demás presentan frente a alguien que ocupa un estatus en una situación determinada.

Es el factor principal al momento de ejecutar un rol que deviene de las características de personalidad.

Influye para que la conducta social sea efectiva, y dependerá de la habilidad para percibir, aceptar, comprender y cómo responde el sujeto ante las expectativas que se asocia al rol propio del individuo.

Brinda la facilidad para que las personas se entiendan y comprendan entre sí.

1.2.3. Componentes

Según Caballo (2005) estas habilidades la conforman diferentes componentes:

Componentes de orden conductual: comunicación de tipo no verbal,

paralingüística y de tipo verbal.

De tipo cognitivo: habilidades de percepción social y variables cognitivas.

fisiológicos: tasa cardíaca, presión y flujo sanguíneo, reacciones electrodermales, electromiográficas y de respiración.

1.2.4. Clasificación

La siguiente es una lista de todas las habilidades sociales a modo general que nos ofrecen los autores Goldstein et al. (1989). Estas están distribuidas en los siguientes grupos:

Grupo I.- Habilidades Sociales básicas

Capacidad de escucha.

Dar inicio a una conversación.

Hacer duradera una conversación.

Elaborar una pregunta.

Agradecer.

Capacidad para presentarse.

Presentarse ante otros.

realizar un cumplido.

Grupo II.- Habilidades sociales avanzadas

Solicitar ayuda.

Ser participante.

Compartir instrucciones.

Obedecer instrucciones.

Pedir disculpas.

Persuadir.

Grupo III.- Habilidades que guardan relación con los sentimientos

Estudiar los sentimientos de sí mismo.

Dar expresión a los sentimientos.

La comprensión de los sentimientos de los demás.

Hacer frente al enfado del otro.

Dar afecto.

Controlar el miedo.

Recompensarse a uno mismo.

Grupo IV.- Habilidades alternativas a la agresividad

Hacer una solicitud de permiso.

Saber compartir.

Brindar ayuda a otros.

Llegar a un acuerdo.

Emplear el autocontrol.

Hacer defensa de los derechos de uno mismo.

Dar respuesta ante las bromas.

Poner en marcha la evitación de problemas con las demás personas.

Evadir peleas.

Grupo V.- Capacidades para resolver el estrés

Exponer una molestia.

Dar respuesta a una molestia.

Tomar de manera deportiva las cosas después de un juego.

Saber manejar la vergüenza.

Ingeniárselas cuando le hacen a un lado.

Poner en práctica la defensa de un amigo.

Saber emitir una respuesta ante el convencimiento de otra persona.

Crecer ante el fracaso.

Solución a los mensajes contradictorios.

Saber defenderse ante alguna acusación.

Prepararse para las conversaciones difíciles.

Tomar buenas decisiones ante la presión de los demás.

Grupo VI. – Habilidades para Planificar de manera correcta

Ser capaz de tomar la iniciativa.

Saber hacer distinciones ante el origen de algún problema.

Fijarse un objetivo.

Determinarse tener habilidades propias.

Recepcionar datos.

Resolución de dificultades según sea su relevancia.

Capacidad de decidir.

Estar concentrado en una asignación.

1.2.5. Teorías de las Habilidades Sociales

1.2.5.1. Teoría del Aprendizaje Social

Según esta teoría para adquirir conductas sociales no dependería nada más del contexto, sino, además de los propios recursos, es decir, la interacción social dependerá no solo de su nivel de efectividad que se manifieste en el establecimiento de la relación entre diferentes participantes, sino, que en dichas interacciones se presentan actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y estilos de interacción.

De acuerdo con Bandura (1982) el individuo y el ambiente guardan relación; en esta intervienen procesos de aprendizaje que vendrían a ser el modelado y el moldeamiento. Estos procesos le brindan al sujeto competencias para que actúe de un modo competente en el aspecto social. En esta teoría se hace énfasis en el aprendizaje y cómo influye en la adquisición de las capacidades del área social. Este punto de vista debe ser complementado con la teoría de que existen factores biológicos como el temperamento.

1.2.5.2. Teoría de las Inteligencias Múltiples

Hace referencia de modo específico a la inteligencia del área interpersonal como esa capacidad que nos permite dar comprensión a las expresiones de otros y conservar relaciones con los demás. Gardner (1983) menciona que las capacidades que están sujetas en una inteligencia se pueden utilizar como vía para obtener datos. Así, las personas lograr interiorizar usando códigos lingüísticos o con funciones anestésicas o espaciales, o a través de la explotación de vínculos en sus relaciones con los demás. Esta teoría enfatiza que la información que se recibe de las etapas vitales debe ser relacionada con las destrezas de tipo verbal y no verbal. Estas

habilidades se relacionan con la inteligencia y es relevante en el conocimiento que rodea al individuo, así como las relaciones que se establecen con los demás. Simultáneamente, esta competencia para interactuar adquiere experiencias como parte de un proceso que influye en el dominio de datos que se da por parte del individuo para transformarla para después retroalimentar lo que se aprendió.

1.2.5.3. Teoría Humanista

Esta teoría refiere que el objetivo principal del ser humano es la autorrealización. Su autor Maslow (1962) crea una pirámide de necesidades básicas dividiéndolas en: fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización; las habilidades sociales se encontrarían en los niveles de afiliación y afecto, en donde indica que los individuos socializan por naturaleza por consiguiente presentan la necesidad de interactuar con otros.

En síntesis y según lo mencionado dicho esquema las competencias o habilidades sociales son importantes para lograr la autorrealización.

Otro autor que explica la autorrealización como el máximo nivel que debe lograr un individuo es Carl Rogers. Él hace referencia a los tipos de motivación: la intrínseca y la extrínseca; esta última adquiere estimulación del exterior, de manera específica, y esta le facilita establecer relaciones con los demás. Las habilidades sociales guardan una participación especial en esta teoría, pues dichas competencias nos permiten tomar autoconciencia de nuestro accionar diario al darle expresión a nuestras ideas, conocimiento y emociones que serán reguladas por la razón con respuestas que tengan coherencia frente a cualquier dificultad a través de un propio reconocimiento de las fortalezas y debilidades en cada situación.

1.2.6. Funciones

Según Cohen y Coronel (2009) tienen las siguientes funciones:

Permite conocerse a uno mismo y a los demás.

Promueven que las personas se desarrollen en diferentes aspectos de tipo social y de distintos comportamientos, habilidades y estrategias que tiene en el contexto de la relación con lo demás, como: proceso de reciprocidad, empatía y asumir roles y perspectivas, intercambio en el control de la relación, poder colaborar y cooperar, procedimientos de negociación y de acuerdo con los demás.

Autocontrol y autorregulación del comportamiento propio según el feedback que se recepciona de los demás.

Permite la ayuda de tipo emocional y fuente de disfrute.

Nos ayuda a aprender el conocimiento del rol de orden sexual, desarrollo de lo moral y el aprendizaje de los valores.

1.2.7. Definición de Bienestar Psicológico

De acuerdo con Casullo (2002) lo considera como la falta de alguna molestia emocional en el individuo o de algún trastorno psicológico que este pueda manifestar, logrando ser una persona satisfecha con la vida.

Ryff (2014) propone un modelo de 6 dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal.

1.2.8. Teorías del Bienestar Psicológico

1.2.8.1. Teorías Universales

Larsen y Ketelaar (1991) afirman que, la satisfacción con la vida se obtiene al cubrir las necesidades básicas o al lograr ciertos objetivos. La aparición de necesidades es influenciada por el aprendizaje, las condiciones de tipo emocional y etapas de la vida, entre otros. Hay autores que indican que dichas necesidades

pueden ser universales, como son las de Maslow, o podrían basarse en necesidades psicológicas más exclusivas, como las de Murray.

De acuerdo con Ryan et al. (1996) existen tres necesidades básicas universales, las cuales son: autonomía, competencia y relación. La idea que nace de este modelo es que al lograr satisfacer más necesidades internas esto influirá en un mayor bienestar psicológico. Los sujetos que logran la felicidad son aquellas que cuentan con objetivos vitales con mayor coherencia, más internos y con más sentido personal.

Ryff (2014) critica la teoría de satisfacción clásica y afirma que la mencionada variable debería entenderse como la falta de angustia o de algún malestar psicológico.

1.2.8.2. Teorías de la Adaptación

Myers (1992) menciona que las personas que atraviesan situaciones muy estresantes en la vida, de manera obligatoria se adaptan y regresan al nivel anterior de bienestar en el que se encontraban.

Según Frederick y Loewenstein (1999) el bienestar de las personas se hace relativamente estable. Esto a su vez explica las reducidas diferencias en la manera en cómo perciben el bienestar las personas que tienen muchos recursos personales y otras que presentan graves dificultades.

1.2.8.3. Teorías de las Discrepancias

Michalos (2012) integra diferentes enfoques de la satisfacción. El autor sostiene que la autopercepción del bienestar es polivalente y no presenta una causa única. Dicho autor hace un resumen de las teorías de la satisfacción e identifica teorías que se basan en la comparación, es decir, la distancia entre dos conceptos:

Lo que los sujetos dominan y la meta que quieren conseguir (teoría de la meta-objetivo).

Lo que los sujetos dominan y el ideal que quieren encontrar (teoría ideal-real).

Lo que las personas tienen actualmente y lo mejor que tuvieron en el pasado (teoría de la comparación de lo mejor del pasado).

Lo que la gente consigue y lo que tiene otro grupo relevante (teoría de la comparación social).

El ajuste entre el entorno y la persona (teoría de la congruencia). En la hipótesis de la discrepancia múltiple, el autor hace una combinación de varias hipótesis, que se basan en el trabajo de Campbell.

Por lo tanto, el bienestar psicológico es explicado por el producto comparativo que hacen los individuos entre sus normas personales y las condiciones en la actualidad. Si el nivel de la exigencia es menor al nivel de rendimiento, se logra la satisfacción. Si el nivel de exigencia es mayor y el rendimiento es bajo, el producto es la insatisfacción.

CAPÍTULO II. PROGRAMA DE DESARROLLO DEL CASO

2.1. Diagnóstico

Hace referencia a la etapa en donde se reconoce la situación y sus rasgos característicos (Asencio et al., 2017). Según el análisis, el personal de la organización interactúa con sus clientes que en este caso son menores de edad, estos presentan características diferentes en su psicología y emocionalidad, y tienen que lidiar con el estrés que les genera ello, también viven la presión que implica que todos los alumnos aprendan por igual frente a la llegada de los torneos nacionales e internacionales y la frustración de no conseguir los resultados esperados. Frente a ello y con el único propósito de conseguir los objetivos organizacionales surge la necesidad de trabajar en equipo, dar a conocer de manera adecuada su posición frente a alguien o algo, saber hacer frente a los conflictos entre el personal, saber gestionar las emociones y organizar su tiempo, ya que sin estas herramientas el personal no podría hacer frente a las variables negativas antes mencionadas y que se ha identificado amenazan la variable antes mencionada dentro de la institución.

2.1.1. Indicadores de Conflicto

En la actualidad, la gerencia general de la organización tiene en cuenta los siguientes indicadores:

2.1.1.1. Rotación

Tabla 1

Índice De Rotación De Personal

	Enero 2022	Febrero 2022	Marzo 2022	Abril 2022	Mayo 2022	Promedio 2022
IRP	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Nota. Información extraída de la documentación administrativa de la academia

Según este indicador, el índice en la rotación de las personas en el centro de trabajo es de 0%, lo que muestra ausencia de rotación de los trabajadores del club deportivo, sin embargo, se sugiere establecer políticas de desvinculación según el crecimiento de la empresa.

2.1.1.2. Política de Compensación Salarial

El pago en el personal se da de acuerdo a las horas trabajadas.

2.1.1.3. Capacitación

Tabla 2

Número de Capacitaciones en Los Últimos 6 Años

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de capacitaciones programadas	3	4	5	1	0	0
Número de capacitaciones ejecutadas	3	4	5	1	0	0

Nota. Valores de los planes operativos anuales.

Según lo que se puede observar en la tabla 2, no hubo capacitaciones en los años 2021 y 2022, pues al darse la pandemia de la COVID-19 ejercer el trabajo regularmente fue complicado.

2.1.1.4. Cultura del Feedback – Reconocimiento

En la empresa estudiada, al no tener una prueba del desempeño del trabajador, los que lideran no participan en una cultura de feedback donde en lo que se le señale cuáles son sus cualidades y aspectos a mejorar. Esta característica comunicacional de la empresa también tiene un impacto para reconocer las emociones en todos los que forman parte del grupo.

2.1.1.5. Planes de Sucesión – Promoción

Tabla 3

Porcentaje de Personas Promovidas Durante Los Últimos 7 Años

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentajes de personas que han sido promovidas	0%	0	2	2	0	0%	0%
<i>Head Count</i>		245	280	330	410	290	371

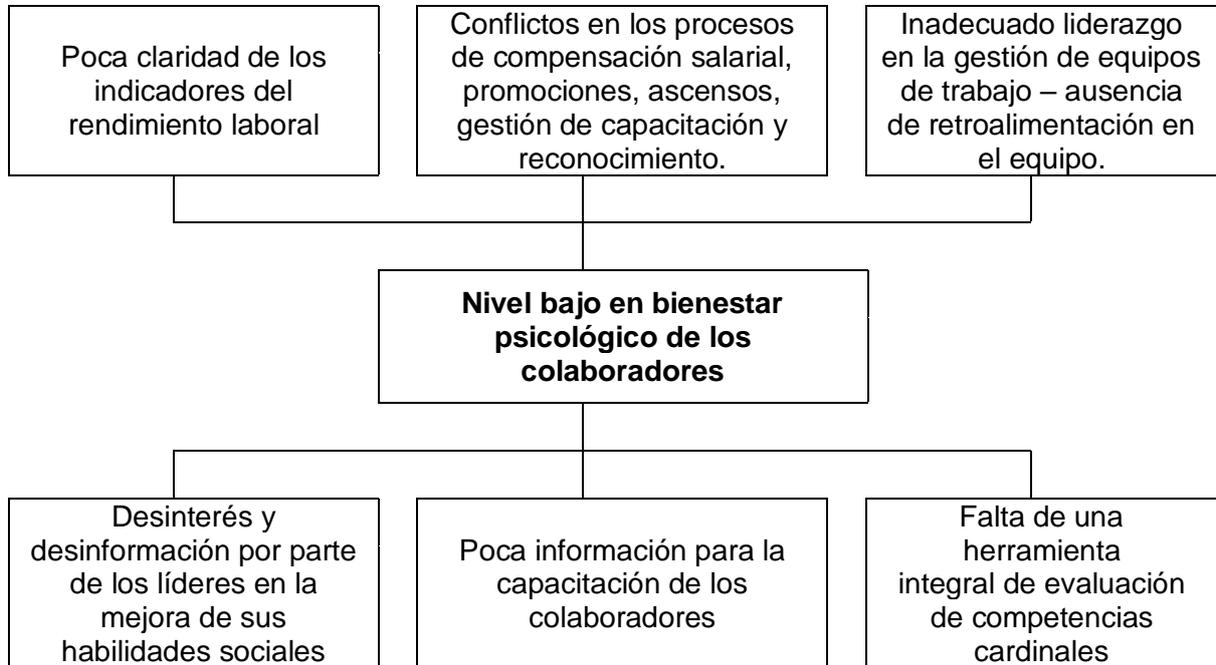
Nota. Datos extraídos de los documentos administrativos.

Según la tabla 3 se evidencia que han tenido promociones. Estas no han sido sustentadas, en casi todos los casos, por condiciones que se relacionan a la labor de la persona.

2.1.2. Análisis Situacional

Figura 2

Árbol de Problemas



Nota. El gráfico representa el árbol de problemas de análisis

2.1.2.1. Indicadores de Conflicto con Respecto al Bienestar Psicológico

Se basan en la evaluación dirigida a los colaboradores respecto al bienestar psicológico y sus dimensiones (Casullo, 2002), estos son los siguientes:

Aceptación

Autonomía

Vínculos sociales

Proyectos

Tabla 4

Indicadores Bajos de Bienestar Psicológico

Indicador	Porcentaje
Aceptación	26,7%
Autonomía	33,3%
Vínculos sociales	66,7%
Proyectos	40,0%

Nota. La tabla muestra los indicadores de bienestar psicológico en entrenadores deportivos de una empresa privada.

De manera seguida, se hizo un análisis de las condiciones para contar con una perspectiva global de lo que necesita el club para lograr llevar a cabo la implementación.

2.1.2.2. Análisis Situacional

Tabla 5

Análisis FODA

ANÁLISIS FODA			
Fortaleza	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Buen clima laboral	En la actualidad las personas usan más medios digitales	No hay cultura de reconocimiento en la empresa	Crisis económica
Personal altamente capacitado y con alta experiencia	Demanda del mercado por personal con habilidades sociales	No tiene al personal en planilla	Alta competencia en el mercado

Nota. Esta tabla muestra la situación actual de la organización.

2.1.3. Evaluación del Problema (métodos, técnicas y procedimientos)

Tabla 6

Evaluación de Factores Externos (EFE)

N.º	Oportunidades	Valor	Calificación	Valor pond.
1	Las empresas usan más medios digitales	.20	3	0.60
2	Facilidad para capacitarse	.16	4	0.64
3	Avances tecnológicos	.16	2	0.32
N.º	Amenazas	Valor	Calificación	Valor pond.
1	Alta competitividad	0.17	1	0.17
2	Descenso de la demanda de agencias	0.16	3	0.48
3	Crisis económica	0.15	4	0.60
TOTAL EFE		1		2.81

Nota. Esta tabla muestra la Evaluación de Factores Externos (EFE), donde se analizan oportunidades y amenazas a nivel externo de la empresa.

Tabla 7

Evaluación de Factores Internos (EFI)

N.º	Fortalezas	Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Personal calificado	.18	3	0.54
2	Clientes fidelizados	.14	4	0.56
3	Servicio de calidad	.15	3	0.45
N.º	Debilidades	Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Carga de trabajo inestable	.20	1	0.20
2	Distribución de tareas inequitativa	.17	2	0.34
3	Horario de trabajo inestable	.16	1	0.16
Total de amenazas				
TOTAL EFI		1		2.25

Nota. Esta tabla muestra la Evaluación de Factores Internos (EFI) que constan de tres fortalezas y tres debilidades. Cada factor tiene asignado un valor de acuerdo con el impacto que este genera en la empresa.

El producto que arroja la evaluación de factores externos (EFE) ponen en evidencia que la institución está ubicada por encima del promedio, es decir, que está posicionada eficientemente en referencia a sus competidores, también, dicha

organización cuenta con una mejor preparación para hacer frente a las amenazas de origen externo y también para aprovechar las oportunidades que aparezcan.

Por otro lado, los resultados que se muestran en la evaluación de factores internos (EFI) ponen en manifiesto que en el interior de la escuela de fútbol hay varias debilidades que, al mismo tiempo, se infiere que la empresa está desarrollándose y requiere una reestructurarse.

2.1.4. Identificación de Causas

2.1.4.1. Evaluación del Problema

A través de la evaluación se posiciona y se demuestra de manera preliminar el problema manifiesto en la empresa.

La intervención tiene como base un modelo orientado a la mejora de los niveles de bienestar psicológico aplicando un programa de habilidades sociales.

2.1.4.2. Metodología

Fue de tipo aplicado, caracterizado por poner en evidencia la información aprendida, mencionado de otra forma, se dirige a elaborar información que aplica directamente sobre los problemas de la empresa en lo cual se ubicará qué factores que se asocian con el bienestar psicológico están manifiestos y cómo el colaborador da respuesta ante los distintos tipos de carga laboral.

De igual manera, se procedió con el método test–retest el cual facilita la identificación de la fiabilidad y la estabilidad de la medida. De tal manera, el test se aplicó en dos momentos diferentes y se ambas medidas se relacionan.

2.1.4.3. Técnicas

2.1.4.3.1. Cualitativas

Entrevista Individual. Se infiere que es el proceso comunicacional que conserva una intención de manera definida, contraria a una charla por placer (Alles, 2015).

Procedimiento. Se dio cita al gerente general a una video llamada para obtener información sobre el bienestar psicológico de la institución y cómo esta variable tiene impacto sobre los demás miembros de la empresa.

Entrevista Grupal. Tiene parecido con la entrevista individual, pero se diferencia está en que se lleva a cabo, en casi todos de los casos, en procesos masivos. Por ello, se necesita de entrevistadores con experiencia suficiente (Alles, 2015).

Procedimiento. Se programó una video llamada en la que participaron todos los miembros de la organización. Se buscó contrastar los datos conseguidos con anterioridad por parte del gerente general y, a la vez, saber qué sienten los demás en relación a la problemática principal de la organización.

Grupos Focales. Es la técnica que tiene como fin provocar un ambiente de participación, en el que se puede conocer lo que siente, piensa y lo que vive de los que participan que provoca la reflexión de los mismos para conseguir datos cualitativos (Hamui y Valera, 2013).

Procedimiento. Se programó una nueva video llamada con todos los trabajadores, sin embargo, aquí se consideró por conservar una estructura para el desarrollo de la actividad respecto a los temas que se abordaron en las entrevistas

anteriores. Al ejecutar los grupos focales se logró que participaran todos los miembros de la empresa y de tal forma se logró visibilizar las causas y las subcausas de la problemática.

2.1.4.3.2. Cuantitativas

Escala de Bienestar Psicológico de Casullo

Ficha Técnica

Nombre original: Escala de bienestar psicológico (Bieps - a)

Autor: Martina Casullo

Año: 2002

Composición: Lo conforma 4 subescalas: aceptación/control de situaciones, autonomía, vínculos sociales y proyectos. Esta escala consta de 13 ítems organizados en una escala Likert de 1 a 3. La puntuación global que se consigue en la escala fluctúa entre los 13 y los 39 puntos. La escala no tiene un límite de tiempo, pero esta puede durar entre 5 y 10 minutos, se puede aplicar a nivel individual como colectivamente en adultos y adolescentes con edades que oscilen entre los 16 y 65 años.

Reactivos: Cada uno de los reactivos tiene una valoración que es otorgada por el trabajador por medio de una escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 es Nunca y 5 es Muy frecuentemente.

Tipo de aplicación: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: Sin límite de tiempo

Confiabilidad: La escala ha sido validada en nuestro medio para adultos hasta los 44 años de edad (Domínguez, 2014). El autor adaptó esta escala y logró someterla a un análisis de tipo factorial confirmatorio demostrando que los resultados conseguidos se conciertan a la estructura tetrafactorial. Por otro lado, respecto a la confiabilidad el coeficiente alfa de Cronbach tanto la escala total como sus subescalas son elevados ($\alpha > .80$).

En cuanto al análisis de ítems y consistencia interna, los ítems de la escala señalan correlaciones ítem-total que van desde .664 hasta .894, lo que da cuenta de una elevada homogeneidad (Hogan, 2004). Asimismo, el alfa de Cronbach para la escala total fue de .966; de .884 para el factor aceptación/control; de .836 para el factor autonomía; de .871 para el factor vínculos; y de .908 para el factor proyectos.

Para una mejor consistencia a la discusión de la confiabilidad, se compararon el alfa de Cronbach de las escalas totales con el objetivo de encontrar diferencias significativas entre ellos mediante el método Feldt (1969; en Merino y Lautenschlager, 2003). De acuerdo a los resultados (Chi- Cuadrado = 479.0941; gl= 1; $p < .0001$) se difiere que la escala es poco confiable para adultos argentinos, lo cual puede estar influenciado por el número de muestra que usaron para un rango de edad tan amplia.

Validez: Los valores de Aiken que se encontraron afirman que existe validez de contenido por lo que ningún ítem debe ser eliminado, quedando la prueba original con 13 ítems.

2.1.5. Identificación de Causas

Al iniciar la implementación se identificó las causas por parte de los trabajadores:

Estuvo presente el aburrimiento en situaciones de sobrecarga laboral.

Mostraron agotamiento en momentos que había sobrecarga laboral.

La distribución de las tareas no era equitativa.

Las tareas difíciles no eran distribuidas igualmente para todos.

La supervisión del producto final era elevada.

2.2. Intervención

2.2.1. Criterios para Determinar el Programa de Intervención

Habiéndose utilizado el pre-test y al saberse el producto es asunto para el fortalecimiento de factores que influyen en la organización. Por ello, se abordó datos que favorecieron lo enfatizado a través de intervenciones como acciones preventivas y correctivas que fueron llevadas según la carga de trabajo de la empresa. Se dirigió premeditadamente la implementación para que participaran de todos los colaboradores para tener la atención y el compromiso de todos los participantes. De esta manera se logró el involucramiento de los colaboradores lo que sumó al desarrollo de un aprendizaje significativo que incidió en dominar los datos teniendo como base aprendizajes anteriores asociado a requerimientos e intereses personales.

2.2.2. Diseño del Programa

Justificación: Considerando los indicadores que afectan en una predisposición a un bajo bienestar psicológico lo cual genera alzas y bajas en el tema de labores que si bien en casi todo los casos se dan por exigencias externas a la organización también son competencia de una inapropiada organización dentro de la misma.

Propósito: Enfatizar en la importancia del estudio de aquellos problemas que alteran la organización para darles atención considerando el nivel de impacto y ofrecer

una propuesta para mejorar que modifique el aspecto interior de la empresa y que se vea reflejado en las actividades que se realizan sobre todo en el bienestar psicológico

Procedimiento: A través de una calendarización, se señalan todas las actividades que comprende la implementación, el cual se presenta enseguida.

2.2.3. Ejecución del Programa

Para desarrollar la primera sesión se compartió los resultados del diagnóstico realizado, con la idea de que el personal de la empresa entienda la situación encontrada, que pueda visualizar sus limitaciones y se motive a participar en un programa de formación que le permita ser parte de la solución que además pueda ayudarlo a desarrollarse dentro de la empresa.

Tabla 8

Sesión N° 1: “Presentación y Diagnóstico”

Objetivo: dar a conocer a los participantes la finalidad del programa e importancia para la mejora del bienestar psicológico teniendo en cuenta el diagnóstico situacional.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Exposición de las limitaciones encontradas en el diagnóstico; Presentación del programa, cronograma de actividades y objetivos a lograr.	Mostrar los puntos débiles en la gestión del talento humano y bienestar psicológico, exponer el programa de capacitación y los objetivos a lograr.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el Programa de Formación. Exponer los Indicadores de Conflictos.	Presentación con diapositivas a través de video conferencia.	Equipos de telemática.	120 min.	Reflexiones previas. Se realizó ciclo de aclaratoria de dudas y preguntas.

Una vez terminada la primera sesión se dio un ciclo de aclaratoria de dudas y preguntas para que el personal pudiera interactuar con el expositor a fin de lograr llegar a acuerdos y que el personal pudiese estar ganado a la idea de que la gestión puede mejorar, que esta actividad reviste una gran importancia para garantizar su éxito profesional y como organización.

Seguidamente, el moderador presentó el programa de formación, exponiendo su contenido, el cronograma de ejecución, propósito y objetivos planteados a lograr. Se hizo especial énfasis en que el éxito del programa radica en la participación comprometida del personal en realizar las actividades asignadas y dedicarse a internalizar los conocimientos impartidos, lo que redundará en cambiar la realidad actual.

Tabla 9

Sesión N° 2: “Aceptándome Soy Más Asertivo”

Objetivo: lograr relaciones interpersonales efectivas en los colaboradores.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Taller de aceptación personal y desarrollo de la asertividad.	Dar a conocer a los participantes técnicas de conducta asertiva para la mejora del proceso de aceptación personal.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el taller interactivo.	Presentación con diapositivas a través de video conferencia.	Equipos de telemática.	120 min.	Reflexiones previas. Se realizó ciclo de aclaratoria de dudas y preguntas. Feedback.

El personal pudo constatar que se puede lograr instaurar relaciones interpersonales efectivas a partir del uso de técnicas que le brinden la capacidad de convertir un problema en una ventaja competitiva dentro de un ambiente de trabajo agradable.

Tabla 10

Sesión N° 3: “Herramientas De Autoconocimiento Para Ser Autónomo”

Objetivo: explicar la importancia del autoconocimiento para tomar decisiones autónomas y respetar a los demás.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Taller de herramientas para ser autónomo en la toma de decisiones considerando el valor del respeto.	Conocer las herramientas que pueden utilizar para lograr tomar decisiones autónomas respetando a los demás.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el Taller interactivo.	Presentación con diapositivas a través de video conferencia y WhatsApp.	Equipos de Telefonía móvil o PC WhatsApp.	120 min.	Reflexiones previas. Se envió archivo de video informativo, con situaciones modelos. Feedback

Con esta actividad se busca el respeto hacia los demás mediante decisiones autónomas que partan del logro del autoconocimiento dándole valor al proceso de conocerse a uno mismo. El objetivo fundamental que se persiguió es dar a conocer al

personal las mejores herramientas de autoconocimiento que le permita desarrollar habilidades sociales para generar un clima saludable de trabajo. Esto no es más que la concientización del equipo sobre la importancia del impacto de nuestras decisiones en cómo se sienten los demás compañeros de trabajo.

La dinámica de capacitación consiste en conformar un grupo en la plataforma WhatsApp con todos los miembros del personal involucrado, se envían las diapositivas y el expositor va desarrollando los temas, se dan ciclos cortos de preguntas y respuestas y se pasa al tema siguiente; esto también se da por videoconferencia, a través de dinámicas y ejemplos vivenciales.

Tabla 11

Sesión N° 4: “Poniendo en Práctica Mi Autonomía En Mis Relaciones Laborales”

Objetivo: explicar la importancia de la autonomía en el tema de las relaciones interpersonales dentro de la organización.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Taller Reflexión sobre la autonomía en las relaciones interpersonales.	Ofrecer competencias para la autonomía en las relaciones laborales.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el taller interactivo.	Presentación con diapositivas a través de taller virtual.	Equipos de Telefonía móvil o PC.	120 min.	Reflexiones previas. Se utilizaron ejemplos vivenciales. Se realizó la actividad de refuerzo programada a través de un cuestionario. Feedback.

Con el desarrollo de la cuarta sesión se buscó brindar competencias interpersonales para favorecer unas relaciones menos traumáticas con nuestros compañeros de trabajo. El taller estuvo diseñado para que los participantes se concienticen sobre la relevancia de la autonomía como cualidad que nos permite

desenvolvemos mejor en situaciones adversas, creando una oportunidad de mejora dentro del ambiente de trabajo a partir del liderazgo y empoderamiento.

Tabla 12

Sesión N° 5: “Resolución y Manejo De Conflictos En La Organización”

Objetivo: aprender estrategias y técnicas para resolver el conflicto.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Taller Manejo y resolución de conflictos.	Conocer las técnicas de manejo de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para gestionarlos de forma efectiva.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el Taller interactivo.	Presentación con diapositivas a través de taller virtual.	Equipos de Telefonía móvil o PC.	120 min.	Reflexiones previas. Se envió archivo con situaciones modelo. Se realizó la actividad de refuerzo programada. Feedback

En las empresas no se está exento de presentarse una situación de inconformidad de uno o varios colaboradores bien sea, por ejemplo, en la forma que se da una sugerencia o la manera en que es atendido un pedido, por insatisfacción con la política de la empresa, o por algún desacuerdo entre el personal por el trabajo realizado, etc.

Precisamente con esta quinta sesión denominada “Resolución y manejo de conflictos en la organización” se determinó que el equipo de trabajo pueda internalizar cómo se generan los conflictos, cómo se pueden diseñar estrategias para evitarlos y aun cuando se presenten puedan ser manejados de una manera que se refleje en colaboradores satisfechos con su ambiente de trabajo.

Tabla 13

Sesión N° 6: “Mejorando Mis Vínculos Dentro De La Organización”

Objetivo: lograr la mejora de las relaciones dentro de la organización a través del uso de técnicas que promuevan vínculos saludables entre los colaboradores.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Taller Para la mejora de los vínculos personales de la empresa.	Enseñar herramientas para la mejora de relaciones laborales dentro de la organización.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el Taller interactivo.	Presentación con diapositivas a través de taller virtual.	Equipos de Telefonía móvil o PC.	120 min.	Reflexiones previas. Se envió archivo con situaciones modelos. Se realizó la actividad de refuerzo programada. Feedback.

Dentro de una organización se crean vínculos que pueden favorecer u dificultar conseguir los objetivos y peor aún pueden dañar el crecimiento personal y/o profesional; con la sexta sesión se persigue el objetivo de proporcionar competencias para el buen desenvolvimiento a partir de las relaciones de trabajo sanas.

Tabla 14

Sesión N° 7: “Emociones y Cumplimiento De Metas”

Objetivo: dar a conocer la importancia de gestionar las emociones en los colaboradores con el fin que puedan lograr sus metas laborales en todos los plazos.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Taller Gestión de emociones para el logro de objetivos.	Enseñar técnicas para la gestión de emociones.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el Taller interactivo.	Presentación con diapositivas a través de taller virtual.	Equipos de Telefonía móvil o PC.	120 min.	Reflexiones previas. Se envió archivo con situaciones modelo. Se realizó la actividad de refuerzo programada a través de video. Feedback.

La gestión de emociones nos permite seguir adelante en nuestras actividades para el logro de nuestros objetivos profesionales, gestionarlas parte de la voluntad de crecer como personas usando técnicas que nos ayudarán en el día a día, sin embargo, en algunos casos se necesita de la asistencia personalizada de un especialista de la conducta.

Tabla 15

Sesión N° 8: “Manejo De Tiempos En Mis Proyectos Laborales”

Objetivo: enseñar a los colaboradores las principales técnicas de manejo de tiempos dentro y fuera de la empresa para el cumplimiento de sus proyectos laborales.

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Técnica	Materiales	Tiempo	Observaciones
Taller Para el manejo de tiempos en los proyectos laborales.	Enseñar técnicas para el manejo de tiempos que permitirán el cumplimiento de metas en el trabajo.	Convocar a los participantes a la hora establecida. Explicar las actividades. Presentar el Taller interactivo.	Presentación con diapositivas y videos a través de taller virtual.	Equipos de Telefonía móvil o PC.	120 min.	Reflexiones previas. Realizar la actividad de refuerzo programada. Feedback

En esta última sesión se enseñan métodos y estrategias de cómo gestionar el tiempo, y tiene como objetivo concientizar a los colaboradores sobre el tiempo que se emplea en la distribución de las tareas y cómo podemos usarlo de manera efectiva.

CAPÍTULO III. MONITOREO

3.1. Evaluación y Seguimiento del Programa de Cambio.

Al dar inicio a la capacitación los trabajadores se manifestaron pesimistas sobre la meta del programa, sin embargo, después lo tomaron como una tarea dinámica que no tenía mucho que ver con su trabajo que realizan en la empresa. Para lo cual, se utilizó discusiones grupales para reconocer e identificar las dificultades en las habilidades sociales que desembocan en un inadecuado bienestar psicológico.

De igual manera, se enfatizó que el éxito del programa dependía del nivel de compromiso y la dedicación que muestren en el desarrollo de este. Desde luego, en el momento que los evaluados tomaron conciencia de las dificultades halladas para hacer frente a la carga de trabajo inestable se da inicio a la intervención. La risa provocada en los momentos graciosos generados al contar sus anécdotas hizo que el hielo se rompiera, que era lo que se esperaba e hizo también que el mensaje se entendiera dentro de una atmósfera de diversión, pero de manera eficaz. De igual manera, la proyección de videos fue de mucha ayuda para el desarrollo adecuado de los temas.

Asimismo, se utilizaron normas de convivencia en el desarrollo de cada sesión para hacer frente a los factores que pudieran distraer la atención de los participantes y se resolvieron las dudas y consultas de manera inmediata.

Al finalizar el programa de intervención y a modo de reflexión se realizó una sesión de interrogantes y respuestas para que los conocimientos queden claramente internalizados en cada uno de los participantes. A continuación, se le pidió al gerente general que compartiera unas palabras destacando el buen trabajo de cada

colaborador en el desarrollo del programa y para dar gracias a todos por su participación. Todo terminó con un fuerte aplauso.

Tabla 16

Programa de Intervención De Habilidades Sociales En El Bienestar Psicológico

OBJETIVO	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	EVALUACIÓN	MATERIAL
<p>SESIÓN 1</p> <p>“Presentación y Diagnóstico”.</p> <p>Dar a conocer a los participantes la finalidad del programa e importancia para la mejora del bienestar psicológico teniendo en cuenta el diagnóstico situacional.</p>	<p>Presentación del taller. Dinámica de presentación: “Dos verdades y una mentira”. Normas de convivencia para el buen desarrollo del taller. Dinámica: “Pasa la sonrisa”. Lectura individual “Estás serán las habilidades profesionales más demandadas en 2020”. Exposición aleatoria de lo aprendido. Aclarando ideas a través de la reflexión. Dinámica de despedida: “Miedos e Ilusiones”.</p>	<p>Dinámicas grupales. Trabajo Participativo. Exposición. Reflexión.</p>	<p>Participación de los asistentes. Trabajo en equipo.</p>	<p>Laptop. Lapiceros. Celulares. Resaltador.</p>
<p>SESIÓN 02</p> <p>“Aceptándome soy más asertivo”.</p> <p>Dar a conocer a los participantes técnicas de conducta asertiva para la mejora del proceso de aceptación personal con el fin de lograr las relaciones interpersonales efectivas en los colaboradores.</p>	<p>Reflexiones previas. 3 técnicas para practicar la asertividad. Exposición de las causas y consecuencias de la conducta asertiva y no asertiva. FODA Personal. Reflexionando en equipo. Dinámica “Radiografía”. Dinámica de despedida. “Cualificación” Conclusiones.</p>	<p>Dinámicas. Exposición. Dinámica de reflexión. Análisis reflexivo. Trabajo en equipo.</p>	<p>Participación de los asistentes. Cuestionario. Reflexión y exposición.</p>	<p>Hojas bond. Plumones. Lapiceros. Laptop.</p>
<p>SESIÓN 03</p> <p>“Herramientas de autoconocimiento para ser autónomo”.</p> <p>Explicar la importancia del autoconocimiento para tomar decisiones autónomas y respetar a los demás.</p>	<p>Reflexiones previas. Normas de convivencia. Dinámica de grupo “Hablando claro”. Dinámica de grupo “Frasas incompletas”. Desarrollo del Autoconocimiento y reflexión acerca del tema. Dinámica de grupo “Debates absurdos”. Conclusiones.</p>	<p>Dinámica. Plenaria. Exposición. Técnicas participativas. Trabajo en equipo.</p>	<p>Participación. Puntualidad. Trabajo en equipo. Cuestionario. Reflexión y exposición.</p>	<p>Papel. Diapositivas. Papelotes. Plumones. Laptop.</p>
<p>SESIÓN 04</p> <p>“Poniendo en práctica mi autonomía en mis relaciones interpersonales”.</p> <p>Exponer la importancia de la autonomía en la mejora de las relaciones interpersonales.</p>	<p>Reflexiones previas. Normas de convivencia. Dinámica de grupo “Hipótesis Fantásticas”. Desarrollo del tema y reflexión. Dinámica: “Di Dos”. Conclusiones.</p>	<p>Dinámica participativa y de animación. Dinámica de participación. Exposición. Trabajo participativo. Cuestionario.</p>	<p>Grado de participación de los asistentes. Puntualidad. Trabajo en equipo.</p>	<p>Hojas bond. Diapositivas. Lapiceros.</p>

<p>SESIÓN 05</p> <p>“Resolución y manejo de conflictos en la organización”.</p> <p>Compartir herramientas de resolución y manejo de conflictos en los colaboradores de la institución.</p>	<p>Reflexiones previas. Normas de convivencia. Dinámica: “Manejando las emociones”. Reflexión y desarrollo del tema “Conflictos interpersonales”. Dinámica “Juego de roles”. Conclusiones. Reflexiones finales y despedida.</p>	<p>Dinámicas. Ejercicio vivencial. Participación activa. Exposición.</p>	<p>Participación. Puntualidad. Trabajo en equipo.</p>	<p>Diapositivas. Plumones.</p>
<p>SESIÓN 06</p> <p>“Mejorando mis vínculos dentro de la organización”.</p> <p>Enseñar herramientas para la mejora de relaciones laborales dentro de la organización.</p>	<p>Reflexiones previas. Normas de convivencia. Dinámica “¿Quién soy?” Video: claves para mejorar mis relaciones laborales. Dinámica “Romper el hielo”. Reflexión y desarrollo del tema: Relaciones laborales sanas. Conclusiones y despedida.</p>	<p>Dinámica participativa y de animación. Dinámica de motivación. Exposición. Análisis personal y grupal.</p>	<p>Participación de los asistentes. Puntualidad. Trabajo en equipo.</p>	<p>Diapositivas. Papel bond. Laptop y/o equipo celular.</p>
<p>SESIÓN 7</p> <p>“Emociones y cumplimiento de metas”.</p> <p>Dar a conocer la importancia de gestionar las emociones en los colaboradores con el fin que puedan lograr sus objetivos laborales a corto, mediano y largo plazo.</p>	<p>Reflexiones previas. Normas de convivencia. Técnica de respiración diafragmática. Reflexión y desarrollo del tema: Gestión de emociones. Video: la importancia de la gestión de las emociones para ser más empleables. Conclusiones y despedida.</p>	<p>Dinámica participativa. Exposición. Análisis personal y grupal.</p>	<p>Participación de los asistentes. Puntualidad. Trabajo en equipo.</p>	<p>Diapositivas. Hojas bond. Laptop.</p>
<p>SESIÓN 8</p> <p>“Manejo de tiempos en mis proyectos laborales”.</p> <p>Enseñar a los colaboradores las principales técnicas de manejo de tiempos dentro y fuera de la empresa para el cumplimiento de sus proyectos laborales.</p>	<p>Reflexiones previas. Normas de convivencia. Video: técnicas para la gestión del tiempo. Lectura: “Habilidades blandas para 2025”. Reflexión y desarrollo del tema. Conclusiones. Despedida.</p>	<p>Dinámica participativa. Exposición. Análisis personal y grupal.</p>	<p>Grado de participación de los asistentes. Puntualidad. Trabajo en equipo.</p>	<p>Diapositivas. Laptop y/o celular. Hojas bond.</p>

Nota. La tabla muestra el programa de intervención, el cual está compuesto por 8 sesiones.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Comparación Pre, Durante y Post – intervención

4.1.1. Resultados del Pre-test

Tabla 17

Nivel Descriptivo del Pre-test de Bienestar Psicológico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	60,0	60,0	60,0
	Medio	4	26,7	26,7	86,7
	Alto	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se puede notar que 9 sujetos representados por el 60,0% del total de la población muestra un nivel bajo en cuanto al bienestar psicológico, del mismo modo 4 sujetos que representan el 26,7 % del total muestra un nivel medio y finalmente 2 personas que hacen el 13,3 % del total muestra un nivel alto.

Tabla 18

Nivel Descriptivo Del Pre-test De La Dimensión De Aceptación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	26,7	26,7	26,7
	Medio	7	46,7	46,7	73,3
	Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se puede identificar que 4 sujetos representados por el 26,7 % del total de la población muestra un nivel bajo en cuanto a la dimensión de aceptación, del mismo modo 7 sujetos que representan el 46,7 % del total muestra un nivel medio y finalmente 4 personas que hacen el 26,7 % del total de la población muestra un nivel alto.

Tabla 19

Nivel Descriptivo Del Pre-test De La Dimensión De Autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	33,3	33,3	33,3
	Medio	9	60,0	60,0	93,3
	Alto	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se muestra que 5 sujetos representados por el 33,3 % del total de la población muestra un nivel bajo en cuanto a la dimensión de autonomía, del mismo modo 9 sujetos que representan el 60,0 % del total muestra un nivel medio y finalmente 1 persona que hace el 6,7 % del total de la población muestra un nivel alto.

Tabla 20

Nivel Descriptivo Del Pre-test De La Dimensión De Proyectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	40,0	40,0	40,0
	Medio	7	46,7	46,7	86,7
	Alto	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se puede visibilizar que 6 sujetos representados por el 40,0 % del total de la población muestra un nivel bajo referente a la dimensión de proyectos, del mismo modo 7 sujetos que representan el 46,7 % del total presenta un nivel medio y finalmente 2 personas que hace el 13,3 % del total de la población muestra un nivel alto.

Tabla 21

Nivel Descriptivo Del Pre-test De La Dimensión De Vínculos Sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13,3	13,3
	Medio	6	40,0	53,3
	Alto	7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la presente tabla se puede ver que 2 sujetos representados por el 13,3 % del total de la población muestra un nivel bajo referente a la dimensión de vínculos sociales, del mismo modo 6 sujetos que representan el 40,0 % del total presenta un nivel medio y finalmente 7 personas que hace el 46,7 % del total de la población muestra un nivel alto.

4.1.2. Resultados post-test

Tabla 22

Nivel General De Bienestar Psicológico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	6,7	6,7	6,7
	Medio	4	26,7	26,7	33,3
	Alto	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se ve que 1 sujeto representado por el 6,7 % del total muestra un nivel bajo referente a la dimensión de bienestar psicológico, 4 sujetos que representan el 26,7 % del total muestra un nivel medio, finalmente y del mismo modo 10 personas que hace el 66,7 % del total de la población presenta un nivel alto.

Tabla 23

Dimensión De Aceptación y Control De Situaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	2	13,3	13,3	13,3
Válido	Medio	2	13,3	13,3	26,7
	Alto	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se muestra que 2 sujetos representados por el 13,3 % del total de la población muestra un nivel bajo en cuanto a la dimensión de aceptación y control de situaciones, del mismo modo 2 sujetos que representan el 13,3 % del total presenta un nivel medio y finalmente 11 personas que hace el 73,3 % del total de la población presenta un nivel alto.

Tabla 24*Dimensión de Autonomía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13,3	13,3	13,3
	Medio	5	33,3	33,3	46,7
	Alto	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se muestra que 2 sujetos representados por el 13,3 % del total muestra un nivel bajo en cuanto a la dimensión de autonomía, 5 personas que representan el 33,3 % del total de la población muestra un nivel medio y finalmente 8 personas que hace el 53,3 % del total presenta un nivel alto.

Tabla 25*Dimensión de Proyectos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	40,0	40,0	40,0
	Medio	8	53,3	53,3	93,3
	Alto	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se indica que 6 sujetos representados por el 40,0 % del total muestra un nivel bajo en cuanto a la dimensión de vínculos proyectos, 8 personas que representan el 53,3 % del total muestra un nivel medio, finalmente y del mismo modo 1 persona que hace el 6,7 % del total presenta un nivel alto.

Tabla 26*Dimensión de Vínculos Sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	6,7	6,7	6,7
	Medio	7	46,7	46,7	53,3
	Alto	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la presente tabla se verifica que 1 sujeto representado por el 6,7 % del total de la población muestra un nivel bajo en cuanto a la dimensión de vínculos sociales, 7 personas que representan el 46,7 % del total muestra un nivel medio, finalmente y del mismo modo 7 personas que hace el 46,7 % del total de la población presenta un nivel alto.

4.2. Comparación del Pre y Post-test

4.2.1. Bienestar Psicológico

Tabla 27

Resultados De La Intervención: Bienestar Psicológico – Puntaje General

	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo	Z	Sig. asintótica(bilateral)
Bienestar Ps. (Pre)	16.30	5.632	9	27	-4,366 ^b	0.000*
Bienestar Ps. (Post)	20.96	9.547	8	48		
Aceptación (Pre)	4.34	2.191	3	11	-4,984 ^b	0.000*
Aceptación (Post)	7.86	3.580	3	18		
Autonomía (Pre)	4.12	2.065	2	10	-2,714 ^b	0.007*
Autonomía (Post)	5.14	2.387	2	12		
Proyectos (Pre)	5.64	2.632	3	14	-4,147 ^b	0.000*
Proyectos (Post)	7.86	3.580	3	18		
Vínculos sociales (Pre)	4.64	2.632	3	14	-3,147 ^b	0.000*
Vínculos sociales (Post)	6.86	3.580	3	18		

Nota. *indica significancia al 5% de la prueba de Wilcoxon

Los resultados de la variable bienestar psicológico y sus dimensiones no siguen una distribución normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se utilizó una prueba de comparación de medias no paramétrica siendo seleccionada la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas o pareadas.

En la tabla 27 se evidencia un aumento en el bienestar psicológico de los sujetos de la institución luego del programa al pasar de una media de 16.30 puntos a una media de 20.96 puntos, dicho aumento fue significativo al 5% en el test de Wilcoxon.

En cuanto a la dimensión de autoaceptación hace referencia a poseer una actitud positiva hacia la propia persona, reconocer y aceptar diversos aspectos de la persona, tomando en cuenta las características positivas como las malas, evidenció

un incremento en la media de 4.34 a 7.86 puntos luego de la aplicación del programa siendo dicho incremento significativo al 5% en el test de Wilcoxon.

La dimensión de autonomía vinculada a la autodeterminación e independencia; habilidad de resistencia a la presión social para pensar y actuar de maneras específicas, mostró un aumento en la media de 4.12 a 5.14 puntos en el post-test siendo dicho aumento significativo al 5% en el test de Wilcoxon.

De acuerdo a la dimensión de proyectos referido a experimentar una sensación de dominio y competencia en el propio contexto o capacidad de controlar un conjunto complejo de actividades externas y aprovechar las oportunidades; evidenció un incremento en la media de 5.64 a 7.86 puntos luego de la capacitación siendo dicha ampliación significativa al 5% en el test de Wilcoxon.

La dimensión de vínculos sociales referido a la habilidad para establecer relaciones sociales positivas, evidenció un aumento en la media de 4.64 a 6.86 puntos luego de la implementación siendo dicho incremento significativo al 5% en el test de Wilcoxon.

CAPÍTULO V. RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Resumen

La implementación tuvo como propósito fortalecer en los trabajadores de una empresa privada las habilidades sociales para incrementar del bienestar psicológico. Para ello, se empleó una investigación aplicada tomando como muestra a los 15 colaboradores entre mujeres y hombres de un club de fútbol para menores en Lima metropolitana. Se utilizó el cuestionario de bienestar psicológico de Casullo adaptado y validado en nuestra realidad para adultos hasta los 44 años de edad por Domínguez (2014), incluyendo las dimensiones de aceptación/control de situaciones, autonomía, vínculos sociales y proyectos.

En este sentido, se identificó la evidencia de un aumento en el bienestar psicológico de los participantes luego de su participación en el programa, al pasar de una media de 16.30 a una media de 20.96 ($p < 0.05$ para la prueba de Wilcoxon). Como conclusión, se determinó que la aplicación del programa contribuyó a la mejora de manera significativa la situación del bienestar psicológico en los miembros de la empresa analizada.

5.2. Conclusiones

El diagnóstico mostró problemas de bajo bienestar psicológico en los participantes de la escuela de fútbol para menores en un 60% de la muestra.

Se elaboró una propuesta de programa de intervención orientada a brindar las herramientas necesarias que faciliten el desarrollo de habilidades sociales para mejorar del bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa.

Se evidenció una mejora luego de la implementación al pasar de una media de 16.30 puntos a una media de 20.96 puntos, dicho aumento fue significativo al 5% en el test de Wilcoxon.

El programa de intervención logró mejorar a través de una capacitación en habilidades sociales el bienestar psicológico de los empleados.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda mantener el nivel de habilidades sociales adquiridas en el desarrollo del programa para poder ser asertivo, autónomo en la toma de decisiones respetando a los demás, saber manejar y resolver los conflictos en la empresa, poner en práctica la gestión de emociones, mejorar los vínculos con los demás, lograr gestionar el tiempo para el cumplimiento de los proyectos laborales, y así poder abordar las dificultades que se presenten en la empresa. Así también, concientizar a los nuevos empleados referente al desarrollo de estas habilidades y su repercusión en el bienestar psicológico.

Está demostrado que las empresas de hoy necesitan líderes, de tal manera, las habilidades sociales son necesarias en todos los niveles y se recomienda su fortalecimiento para lograr un mejor desempeño del equipo de trabajo al escuchar sus demandas y entender sus necesidades con el propósito de mejorar su bienestar psicológico y ser una organización saludable.

Se recomienda el uso del aprendizaje remoto, haciendo uso de la tecnología para continuar con las capacitaciones siendo un aprendizaje a distancia el cual permite dar solución a interrogantes en tiempo real, practicar en el desarrollo de sus habilidades sociales a través de escenarios simulados, recibir un feedback instantáneo y analizar su desempeño para identificar en qué habilidades necesitan trabajar más.

REFERENCIAS

- Abrines, V. (18 de julio de 2012). *Asertividad, aspectos generales*. Psicoterapeutas.com. <https://www.psicoterapeutas.com/tratamientos/asertividad/asertividad-aspectos-generales/>
- Aldana, G. (2020). *Habilidades sociales y auto concepto en adolescentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6430/ALDANA>
- Alomoto, I. y Ordóñez, K. (2021). *Teorías de las habilidades sociales en los adolescentes*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio UCE. https://dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22968/3/T-UCE-PEO-ALOMOTO_ORDÓÑEZ.pdf
- Argyle, M. y Kendon, A. (1967). *The experimental análisis of social performance*. *Advances in experimental social psychology*, Oxford University. https://www.researchgate.net/publication/232380984_The_Experimental_Analysis_of_Social_Performance
- Asencio, L.; Guarnizo, S.; Cayche, W. y Medina, V. (2017). El diagnostico organizacional, contextualizado en los negocios fabriles de la provincia de Santa Elena, Ecuador, 2015-2016. *INNOVA*, 2(5), 137-147. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/237>
- Betina, A. y Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en*

humanidades, 12(23), 159-182. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18424417009>

Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. SIGLO XXI. https://www.academia.edu/24963835/Vicente_E_Caballo_Manual_de_Evaluacion_y_Entrenamiento_de_Las_Habilidades_Sociales.

Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Editorial Paidós.

Frederick, S. y Loewenstein, G. (1999). "Hedonic adaptation". *Scientific perspectives on enjoyment, suffering, and well being*. New York. Russell Sage Foundation.

Gardner, H. (2016). *Estructuras de la mente*. Fondo de Cultura Económica. <https://www.books.google.com.pe/>

Goldstein, A.; Sprafkin, R.; Gershaw, J. y Klein, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza*. Ediciones Martínez Roca, S.A.

Goldstein, A. y Col (1980). *Escala de evaluación de habilidades sociales*. https://www.academia.edu/37172809/ESCALA_DE_EVALUACION_DE_HABILIDADES_SOCIALES_BIBLIOTECA_DE_PSICOMETRIA

Larsen, R. y Ketelaar, T. (1991). "Personality and susceptibility to positive and negative emotional states". *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 132-140.

Marango, S.; De Souza, P. y Lunkes, J. (2014). MISIÓN INSTITUCIONAL. Análisis de los principales elementos propuestos por Pearce II (1982) presentes en las

misiones de los hoteles de Santa Catarina, Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23 (3), 467-483. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180731336003.pdf>.

Maslow, A. (1962). *El hombre autorrealizado*. Editorial Kairos.

Michalos, A. (1986). "Job satisfaction, marital satisfaction and the quality of life: A review and a preview". *Research on the quality of life*. Michigan: Institute for Social Research. University of Michigan.

Myers, D.G. (1992). "The secrets of happiness". *Psychology today*, 25, 38-46.

Ryan, R., Sheldon, K., Kasser, T. y Deci, E. (1996). "All goals are not created equal". *The psychology of action: Linking cognition and motivation to behavior*, 7-26.

Ryff, C. (2014). Psychological well being revisited: advances in the science and practice of eudaimonia. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 83 (1), 10-28. <https://doi.org/10.1159/000353263>.

Páez, C. (2018). *Propuesta de intervención para el fortalecimiento de habilidades sociales dentro del ámbito laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad de la Costa]. Repositorio CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2314/1044422847>

ANEXOS

Tabla 28

Anexo A. Operacionalización De La Variable

Variable(s)	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
Bienestar psicológico	Según Casullo (2002) "el bienestar psicológico es cuando un sujeto percibe sus éxitos logrados durante su vida, es la dicha personal con lo que ha realizado, con lo que hace y puede hacer en su futuro desde una mirada personal".	X1 Aceptación/control:	Hace referencia al control frente a las diferentes situaciones y a la aceptación de su propia persona.	- Control - Aceptación de su persona	2, 11, 13	ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO PARA ADULTOS (BIEPS-A).
		X2 Autonomía:	Se refiere a ser independiente en la toma de decisiones y asertivo para hacer algún pedido o reclamo.	- Independiente - Asertividad	4, 9, 12	
		X3 Vínculos:	Se explica como el uso de la empatía y la confianza hacia los demás.	- Confía en los demás - Empático	5, 7, 8	
		X4 Proyectos:	Se refiere a las metas en un plazo determinado.	- Metas a futuro	1, 3, 6, 10	

Anexo B. Instrumento (BIEPS-A)

ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO BIEPS-A (Adultos) Casullo (2002)

Edad: _____ Sexo:

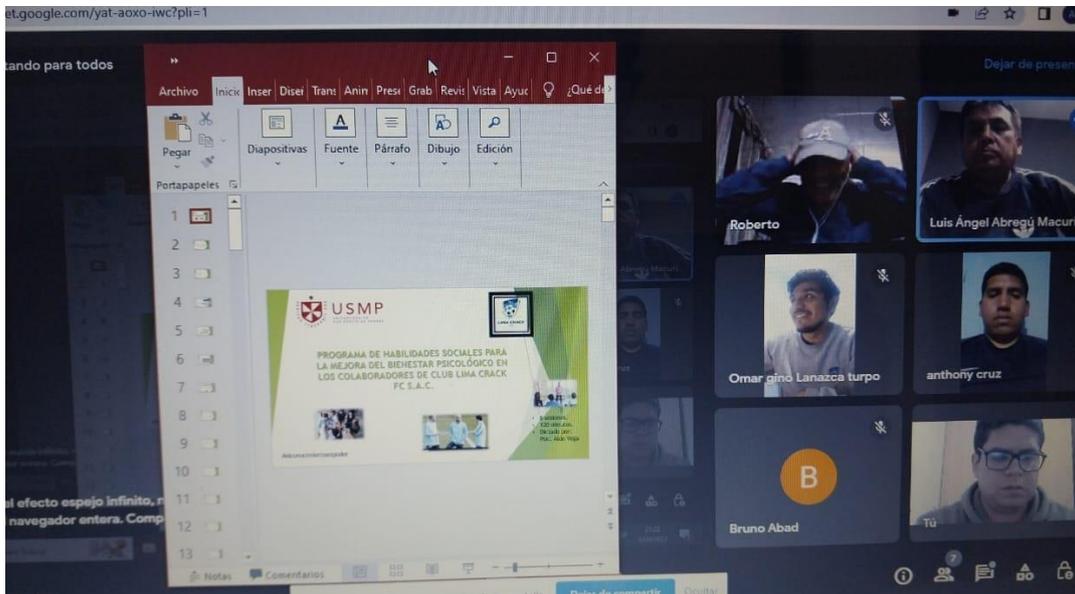
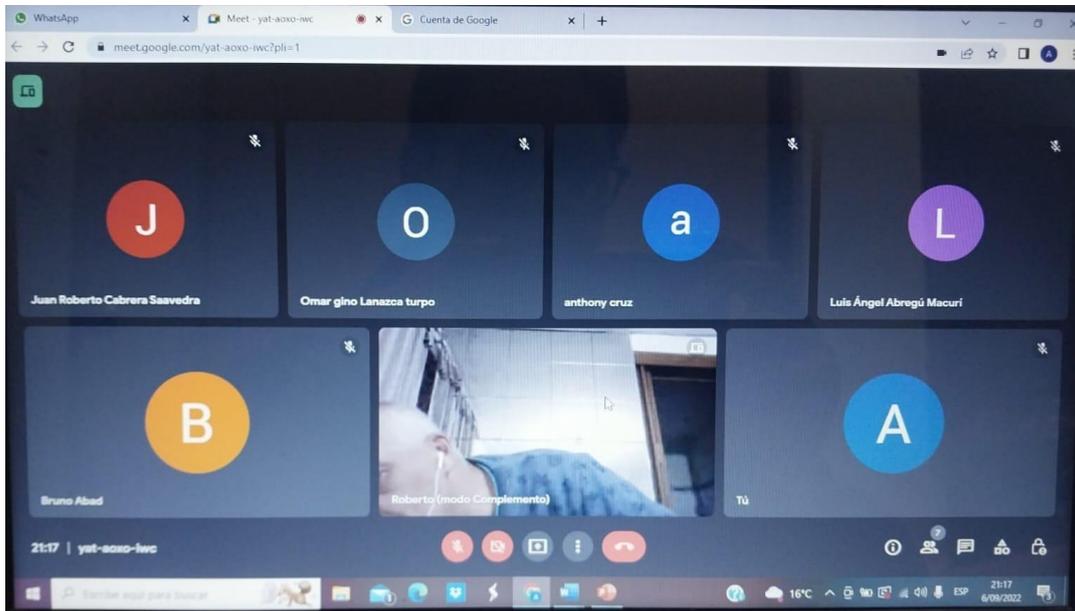
 H M

Estado civil: _____ Nivel de instrucción: _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: **Estoy de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Estoy en desacuerdo.** No hay respuestas buenas o malas. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los tres espacios.

	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.			
2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.			
3. Me importa pensar qué haré en el futuro.			
4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.			
5. Generalmente le caigo bien a la gente.			
6. Siento que podré lograr las metas que me proponga.			
7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.			
8. Creo que en general me llevo bien con la gente.			
9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciado.			
10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.			
11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.			
12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.			
13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.			

Anexo C. Evidencias



Anexo D. Permiso de aplicación del caso

PERMISO DE APLICACIÓN DEL CASO

Yo, José Carlos Peña García, con DNI 45109675, Gerente de la empresa Club Lima Crack, autorizo y certifico de que el estudiante Aldo Augusto Vega Martínez, identificado con DNI 45452814, se presentó a la empresa para aplicar un cuestionario y programa para efectos de obtener su título de Licenciado de la Universidad San Martín de Porres.

Lima, Mayo de 2022



Firma