



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Adaptación de la Escala de Empowerment Psicológico en colaboradores
de un call center. Lima, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORES

Cotera Rodriguez, Dayllan Mirella

Poma Lujan, Janet Giovana

ASESOR

Mgr. Antonio Serpa Barrientos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Psicométrica

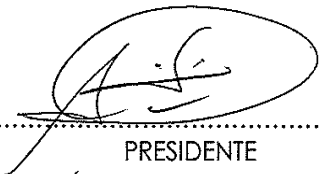
Lima – Perú

2018


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Cofreza Rodríguez, Daxilen Lorelle
 cuyo título es: Adaptación de la escala de empowerment
psicológica en colaboradores de un call center Lima
2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante otorgándole el calificativo de: 17 (número)
diecisiete (letras).


Lima, San Juan de Lurigancho 6 de 2 del 2019




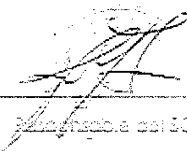

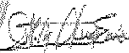
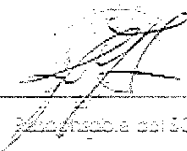


 PRESIDENTE
Antonio Sampa Borrionto



 SECRETARIO
NIKOLETA PORRAS VELA



 VOCAL
Fiorella Stepany Yellón Arellano

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|
|  | Dirección de Investigación | Revisó |  Responsable del SDC |  | Vicerrectorado de Investigación |
| Elabora |  |  |  | Autoriza |  |



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)..... Jovana Llanos, Janet Giamara
cuyo título es:..... Adaptación de la grata de empowerment
..... Alcatraz en colaboración de un local Ctr Lra 7618

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..(7) (número)
..... Desvela (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 6 de 2 del 20. 19

Signature of Antonio Sespa Borruto
PRESIDENTE
Antonio Sespa Borruto

Signature of Nicolás Rodas Vero
SECRETARIO
Nicolás Rodas Vero

Signature of Fiorella Stepany Villón Arellano
VOCAL
Fiorella Stepany Villón Arellano



Elabora

Dirección de Investigación

Revisó

Signature of the Director of Research

Elabora



Elabora

Vicerrectoría de Investigación

DEDICATORIA

A nuestras madres, hermanos y amigos que nos brindaron su apoyo y afecto incondicional a lo largo de nuestro trayecto universitario.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, el Mg. Antonio Serpa Barrientos, por el apoyo en nuestra investigación.

A la empresa de Call Center por las facilidades para poder desarrollar nuestra investigación.

Un agradecimiento especial a la jefa de Recursos Humanos Luciana Varela Ampuero por los permisos respectivos y los consejos para la mejora en nuestra investigación.

Los autores

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

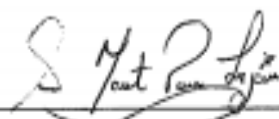
Nosotras, Cotera Rodriguez, Dayllan Mirella identificado con DNI N° 72724733 y Poma Lujan, Janet Giovana, identificado con DNI N° 44003724, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento, a efecto de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaramos bajo juramento que toda la documentación que presentamos es veraz y autentica.

Asimismo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Por lo expuesto anteriormente, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada. Por lo cual, aceptamos lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Noviembre del 2018


Cotera Rodriguez, Dayllan Mirella



Poma Lujan, Janet Giovana

PRESENTACIÓN


Señores miembros del jurado,

Presentamos ante ustedes la tesis titulada: “Adaptación de la escala de Empowerment Psicológico en colaboradores de un Call Center. Lima, 2018” con el objetivo de determinar las propiedades psicométricas, validez y confiabilidad, de este instrumento. En acatamiento del Estatuto de la Universidad César Vallejo para acreditar el grado de licenciatura.

Esperando cumplir los requisitos de aprobación.



Cotera Rodríguez, Dayllan Mirélla



Poma Lujan, Janet Giovana

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| ACTA DE APROBACIÓN | ii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| PRESENTACIÓN | vii |
| ÍNDICE..... | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE GRAFICOS | xi |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática | 15 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 19 |
| 1.3.1 Empoderamiento psicológico | 19 |
| 1.4. Propiedades Psicométricas..... | 23 |
| 1.4.1. Validez..... | 23 |
| 1.4.1.1. Validez de contenido | 24 |
| 1.4.1.2. Validez de constructo | 24 |
| 1.4.1.3. Análisis de ítems..... | 25 |
| 1.4.2. Confiabilidad | 25 |
| 1.4.2.1. Consistencia interna..... | 25 |
| 1.4.2.2. Coeficiente de alfa de Cronbach..... | 25 |
| 1.4.3. Teoría Clásica de los Test..... | 26 |
| 1.5. Formulación al problema | 27 |
| 1.6. Justificación del estudio..... | 27 |
| 1.7. Objetivo | 28 |
| 1.7.1. Específicos..... | 28 |

| | | |
|--------|--|----|
| II. | MÉTODO | 29 |
| 2.1. | Diseño de Investigación | 30 |
| 2.2. | Variables, Operacionalización | 30 |
| 2.3. | Población y muestra | 32 |
| 2.3.1. | Criterios de inclusión | 32 |
| 2.3.2. | Criterios de exclusión | 32 |
| 2.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 32 |
| 2.4.1. | Técnicas | 32 |
| 2.4.2. | Procedimiento de recolección de datos | 33 |
| 2.4.3. | Ficha Técnica:..... | 33 |
| 2.4.4. | Validez..... | 33 |
| 2.4.5. | Confiabilidad | 34 |
| 2.5. | Método de análisis de datos | 34 |
| 2.6. | Aspectos éticos | 34 |
| III. | RESULTADOS | 35 |
| IV. | DISCUSIÓN | 42 |
| V. | RECOMENDACIONES | 46 |
| VII. | REFERENCIAS | 50 |
| VIII. | ANEXOS | 56 |
| | ANEXO 1: Consentimiento informado | 57 |
| | ANEXO 2: Protocolo de la escala empowerment psicológico | 58 |
| | ANEXO 3: Certificado de validez del contenido del instrumento por criterio de Jueces | 59 |
| | ANEXO 4: Traducción inversa..... | 75 |
| | ANEXO 5: Autorización del uso de la escala por parte del autor | 82 |
| | ANEXO 6: Autorización de la empresa para la aplicación de la escala | 83 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable..... | 30 |
| Tabla 2: Evidencias vinculadas al contenido de la escala (proceso de traducción directa)..... | 34 |
| Tabla 3: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken..... | 35 |
| Tabla 4: Variables sociodemográficas..... | 37 |
| Tabla 5: Estadísticos descriptivos..... | 37 |
| Tabla 6: Indicadores de ajuste del modelo estructural confirmatorio de la escala de Empowerment Psicológico..... | 38 |
| Tabla 7: Confiabilidad por consistencia interna a través del índice Alfa de Cronbach..... | 40 |

ÍNDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Grafico 1: Modelo jerárquico de 4 factores respecificado..... | 40 |
|---|----|

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de efectuar la adaptación psicométrica de la escala de Empowerment Psicológico en colaboradores de un call center. Lima, 2018. El enfoque del estudio es cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 4000 colaboradores de los cuales 3000 pertenecen al área operativa y 1000 correspondientes al área administrativa. La muestra objetiva fue de 457 colaboradores (operativos y administrativos) entre ambos sexos, donde prevaleció el género femenino con un 56,2%, además el grado de instrucción por persona más frecuente fue el de estudios técnicos incompletos con un 23,4% y por último, el área de trabajo más representativo fue el área de operaciones con un 78,8%; para el análisis se utilizó muestreo no probabilístico. En cuanto a los principales resultados, la evidencia de validez de contenido se determinó mediante la V de Aiken con 5 jueces expertos. La fiabilidad se obtuvo a través del método de consistencia interna por coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice global de .93 y en sus dimensiones $>.80$ demostrando un nivel alto de consistencia interna. Se concluye que la presente investigación presenta y reúne las evidencias necesarias para la medición indirecta del constructo de Empoderamiento Psicológico.

Palabras claves: empowerment psicológico, colaboradores, call center.

ABSTRACT

The present research paper was made with the aim of carrying out the psychometric adaptation of the Psychological Empowerment scale in collaborators of a call center. Lima, 2018. The approach of the study is quantitative, cross-sectional, non-experimental design. The population consisted of 4000 collaborators of which 3000 belong to the operational area and 1000 corresponding to the administrative area. The objective sample was conformed of 457 collaborators (operative and administrative) between both sexes, where the female gender prevailed with 56.2%, in addition, the most frequent degree of instruction by person was incomplete technician studies with 23.4% and finally, the most representative work area was the operations area with 78.8%; it was used non-probabilistic sampling for the analysis. Regarding the main results, the evidence of content validity was determined by the V of Aiken with 5 expert judges. The reliability was obtained through the method of internal consistency by Cronbach's alpha coefficient, where a global index of .93 was obtained and in its dimensions > .80 demonstrating a high level of internal consistency. It is concluded that the present research presents and gathers the necessary evidences for the indirect measurement of the Psychological Empowerment construct.

Keywords: psychological empowerment, collaborators, call center.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En estos tiempos, las instituciones buscan cumplir ciertos objetivos, uno de ellos está centrado en sus colaboradores, los cuales deben demostrar iniciativa y proactividad, además que puedan asumir cargos concernientes al desarrollo de la carrera y se involucre con la excelencia; dicho objetivo no puede lograrse si estos colaboradores no experimentan cierto tensión (estrés laboral) y/o bajos indicadores de ausentismo al estilo habitual (fuerza laboral saludable), por esta razón, se necesita encaminar toda la maquinaria organizacional, para cumplir con dichos objetivos (Salanova y Schaufeli, 2004). En este contexto podemos mencionar al empoderamiento, el cual se manifiesta con conductas proactivas; según Spreitzer (1995, 1996) menciona que los administradores empoderados se ven competentes, además de influyentes en su trabajo, así como en el entorno donde laboran de forma significativa, adicionalmente pueden ejecutar proactivamente sus responsabilidades laborales (se anticipan a los problemas de manera efectiva e independiente).

Para Rappaport (1987) el empoderamiento implicaba que el individuo tenga control de su propia vida e influya en su comunidad a través de la participación social (escuelas, vecindarios, iglesias y otras organizaciones voluntarias). También mencionaba que podría ser aplicable a las organizaciones y vecindarios; el cual, sugiere el estudio de las personas en dichos contextos.

Conger y Kanungo (1988) definieron el empoderamiento como el concepto motivacional de la autoeficacia, lo que conlleva a los trabajadores a ser autosuficientes en lugar de una simple delegación de poder.

Thomas y Velthouse (1990) describieron al empoderamiento como un concepto que no puede ser definido de una sola forma, ya que implica una motivación intrínseca de la tarea, por ello, dichos autores lo dividieron en cuatro cogniciones para reflejar la orientación de un individuo a su rol de labores: significado, competencia (sinónimo de autoeficacia para Conger y Kanungo), autodeterminación e impacto.

Con el tiempo el interés en el empoderamiento como un tema de investigación comenzó a crecer gradualmente no solo en el ámbito social sino en otros campos. Según Zimmerman (1995) en una búsqueda de la literatura psicológica sobre dicho tema entre 1974 a 1986 se identificó 96 artículos, incluida la raíz "empower" en el título o resumen; paralelamente en otra búsqueda entre 1987 a 1993, el número aumentó a 686 artículos de revistas y 283

capítulos de libros editados, de manera similar sucedió en otras ciencias sociales donde se experimentó un mayor crecimiento del interés por el tema, para comprobar ello, se realizó una búsqueda de sociología relacionada a dicha investigación y se obtuvieron 861 artículos sobre el empoderamiento desde 1974 a 1994, por otro lado en investigación educativa, la cantidad de artículos sobre el tema aumentó de 66 entre 1966 y el final de 1981 a un asombroso 2,261 desde 1982 hasta 1994.

Podemos resaltar con los datos mencionados, el creciente interés en el tema. En síntesis, el empoderamiento se ha convertido en una construcción vital para comprender el desarrollo de individuos, organizaciones y comunidades (Zimmerman, 2000). Por lo tanto, en los últimos 10 o 15 años, el empoderamiento ha evolucionado desde el nuevo concepto desafiante de paradigmas (Kuhn, 1970) para convertirse en sí mismo muy popular y corriente en nuestra disciplina.

Además, son numerosos los estudios de corte instrumental sobre esta variable (empoderamiento) que en las últimas décadas se han creado para medir su operatividad, sin embargo, es necesaria la validación en otras culturas porque la mayoría de estudios se realizaron en Norteamérica (Dimitriades, 2005). Considerando los datos ya mencionados sobre el crecimiento del tema en las ciencias que estudian el comportamiento humano, es importante adaptar los instrumentos creados por Spreitzer (1995) quien mide empoderamiento psicológico, de la misma manera, basándose en la teoría de Kanter de 1993, se creó el cuestionario de condiciones de eficacia en el trabajo por Laschinger, Finegan, shamian y Wilk (2004) quienes midieron empoderamiento estructural; por todo lo mencionado, es necesario agrupar ambos instrumento en uno solo, el cual lo denominaremos “Escala empowerment” con un rigor psicométrico que estime en nuestro contexto el empoderamiento estructural y psicológico para el desarrollo en las organizaciones.

1.2. Trabajos previos

Para realizar dicha investigación se hizo una búsqueda en Web of Sciencia, Scopus Woss, Scielo, Proquest, Ebsco Host, Redalyc y repositorios de la Concytec donde se recabo información, las cuales haremos mención en las siguientes líneas:

Nilsen, Milani y Costa (2018) desarrollaron un estudio de análisis factorial confirmatorio sobre la escala de empoderamiento psicológico de Spreitzer en el contexto brasilero. La muestra estuvo compuesta por 219 enfermeras de las cuales el 85.8% pertenecen al género femenino y 14,2% corresponde al género masculino. Se realizó un análisis buscando preservar la propuesta de elaborar una puntuación global de los cuatro factores χ^2 : 0.47 a 0,84; χ^2 /Df =1,84, GFI 0.93, CFI =0,96, TLI= 0,94, RMSEA = 0,062 (IC DEL 90% =0.04 a 0:08). También se realizaron un análisis de validez convergente se estimó utilizando la varianza promedio extraída y confiabilidad compuesta para cada factor encontrando que para La validez discriminante fue adecuada para todos los pares de factores excepto entre los factores de autodeterminación e impacto (AVEImp = 0.39; AVESelf = 0.49; ρ_{2IS} = 0.72). Por lo tanto se concluye que las propiedades psicométricas del Instrumento de empoderamiento psicológico-Brasil fueron adecuadas cuando se aplicaron a enfermeras brasileñas. Sin embargo se recomienda que los estudios futuros utilicen diferentes entornos, diferentes categorías de trabajadores e incluso muestras más grandes para evaluar la estabilidad del modelo estructural.

Santos, Gonçalves, Orgambídez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra, (2014) desarrollaron un estudio de corte psicométrico sobre la escala de empoderamiento psicológico de Spreitzer en empleados de la universidad pública portuguesa. La muestra estuvo compuesta por 230 empleados de los cuales predomina el sexo femenino con un 63.5 %. Se realizó un análisis factorial confirmatorio que evidencia una consistencia interna en los cuatro factores: significado 0.83, competencia 0.85, autodeterminación 0.85 he impacto 0.89. El grado mínimo de discrepancia /DF sobre 2.39 ello nos indica que el grado mínimo de discrepancia de chi- cuadrado es inferior a 3 y por ello presenta un adecuado ajuste del modelo. Los resultados indican una buena fiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.81. Por lo cual, se deduce que la escala mencionada es un instrumento recomendable para la aplicación en la población estudiada. Sin embargo, se propone continuar el estudio de este tema en otros contextos organizacionales.

Albar, García, López y Garrido (2012) realizaron un estudio con el objetivo de hacer una adaptación de la escala de “Empoderamiento Psicológico” creada por Spreitzer (1995), a través de un proceso de traducción y retrotraducción. Para ello, la muestra se realizó en dos hospitales públicos de Sevilla con 272 enfermeras. Dichos datos recogidos se

sometieron al análisis factorial confirmatoria obteniendo cargas estandarizadas y varianzas explicadas, la cual arrojó datos aceptables CFI =0,919, IFI =0,920, GFI= 0,918, aunque los indicadores más sensibles al tamaño de la muestra y las desviaciones de la distribución normal multivariante produjo valores inferiores a 0,90 (NFI = .87 Y NNFI = 0,89), también, el chi cuadrado prueba arrojó un resultado estadísticamente significativo ($SB \times 2 = 120.59$, $P < .001$), pero el cociente de $SB \times 2 / DF = 2.41$ cayó por debajo de 4 o 5. La estimación de RMSEA (Root Mean Square Error de aproximación) fue 0.072 (IC del 90% =0,056-0,089). Así mismo, se tuvo que eliminar uno de los ítems (el número 10) mostrando así, una adecuada consistencia interna y validez de constructo con solo 11 ítems. Por lo tanto, se concluye que el instrumento estudiado es apto para utilizarlo en la población española en contextos laborales; sin embargo, para futuros estudios se sugiere ahondar en la validez del constructo para probar la red nomológica de la operacionalización del constructo en el ámbito del bienestar psicológico aplicado en el contexto laboral.

Ning, Qiu Jie, Dong-Mei, Ping, Gui-Zhi, Xue-Mei (2011) desarrollaron un estudio de las propiedades psicométricas de la escala de empoderamiento psicológico de Spreitzer. La muestra se seleccionó de manera sistemática y estuvo compuesta por 750 profesionales de enfermería de seis hospitales de Harbin, China. Para el uso de la prueba se realizó una adaptación lingüística utilizando el método de traducción directa e inversa, posteriormente se hizo un análisis factorial exploratorio donde se realizó un análisis de componentes principales para derivar subescalas independientes fuera del total de la escala de 12 ítems con la extracción rotación varimax, para evaluar las subescalas de 4 factores se realizó un análisis de extracción a los ítems que corresponden a cada factor hallando una carga de 0.50; para la validez de contenido se estableció un panel de 5 expertos en administración de enfermería donde los resultados osciló entre 0.8-1.0; y para establecer la consistencia interna del instrumento, el coeficiente de alfa de cronbach total fue de 0.85 y variada entre 0.82 – 0.89 en las cuatro subescalas, y el coeficiente de correlación ítem-total fue de 0.40. Por consiguiente, se deduce que la versión china de la escala de empoderamiento psicológico parece ser fiable y válida para medir la respuesta psicológica relacionada con la capacitación de personal de enfermería. Sin embargo, los investigadores sugieren verificar la adaptación de la escala en otro entorno de su cultura y que se realicen más estudios para evaluar la utilidad de la misma en la práctica clínica.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Empoderamiento psicológico: se refiere a una serie de procesos y estados psicológicos internos de tipo cognitivo, que modifican la percepción del sujeto respecto a sí mismo y al contexto en que se encuentra (Conger y Kanungo, 1988).

Motivación intrínseca: tendencia inherente a buscar la novedad y el desafío, a extender y ejercitar las propias capacidades, a explorar y aprender (Deci y Ryan, 1985).

Autoeficacia: Creencia que tiene una persona de poseer las capacidades para desempeñar las acciones necesarias que le permitan obtener los resultados deseados (Bandura, 1995).

1.3.1 Empoderamiento psicológico

Existen muchos modelos relacionados al EP, sin embargo, el más desarrollado se dio en 1995 por Gretchen M. Spreitzer por el reconocimiento internacional a sus estudios. A continuación, mencionaremos los modelos más usados sobre esta variable:

Conger y Kanungo en 1988, fueron uno de los primeros en trabajar el empoderamiento psicológico, ellos mencionaron que para trabajar el constructo del empoderamiento se debe considerar la raíz poder y control. Por consiguiente en la literatura se usaban para definir la función de dependencia y/o interdependencia de los actores, mencionado que el poder surge cuando los resultados de desempeño de un individuo o una subunidad son contingentes, no simplemente en su propio comportamiento, sino en lo que otros hacen y/o en cómo responden los demás (Thibaut y Kelley, 1959); para estos autores el empoderamiento no solo era una simple delegación de poder por parte de la autoridad como lo mencionaba Burke (1986), sino que era un constructo motivacional para facultar al colaborador de poder, en este caso el poder se representaba como un sentido de motivación la cual, se refirió a una necesidad intrínseca de auto-determinación (Deci, 1975) o una creencia en la auto-eficacia personal (Bandura, 1986). Bajo esta conceptualización, el poder tiene su fundamento en la disposición de motivación de un actor. Cualquier táctica de gestión o estrategia que fortalece esta autodeterminación

necesitará autoeficacia de creencias de los empleados que harán que se sientan más poderosos. Por el contrario, cualquier estrategia que debilite la autodeterminación necesitará autoeficacia de creencias de los empleados y esto aumentará sus sentimientos de impotencia.

Más tarde, Thomas y Velthouse (1990) hablan sobre el empoderamiento sin antes mencionar que significado tiene el poder en distintos ámbitos de estudio, por ejemplo: en un sentido legal, el poder significa autoridad, por lo tanto, el empoderamiento puede significar autorización, también poder se puede usar para describir la capacidad, como en la definición de autoconfianza de Conger y Kanungo en 1988, por otra parte, el poder también significa energía, por consiguiente, empoderar significaría energizar. Este último significado capturó mejor el presente motivacional que es uno de los tres aspectos fundamentales de su modelo, los cuales son: motivación intrínseca enfocada en las condiciones generales de un individuo en relación con la tarea que debe realizar (evaluaciones globales), un set de cogniciones (evaluaciones globales más los procesos interpretativos) sobre la tarea que generan motivación y por último, los procesos interpretativos ya mencionados tales como: evaluación (cómo van las cosas), atribución (que pudo haber causado eventos pasados) y visualización (que podría suceder en el futuro), las cuales nos conllevaran a dichas cogniciones.

En su modelo, Thomas y Velthouse (1990) plantean cuatro cogniciones para describir al empoderamiento psicológico las cuales son impacto, competencia, significado y elección. Cuando estos autores mencionaron al impacto, lo describieron como hacer la diferencia con respecto a una tarea asignada la cual produzca resultados esperados y deseados en el entorno de la tarea; en cuanto a la competencia, se hace referencia a la habilidad para realizar actividades de tareas cuando este intente realizarlas, esta variable fue estudiada por Bandura (1977,1986) bajo los términos de autoeficacia o dominio personal; este autor observó que la baja autoeficacia lleva a las personas a evitar situaciones que requieren las habilidades pertinentes, a su vez, ello tiende a evitar que un individuo confronte miedos, desarrolle competencias y mejore la competencia percibida, por otra parte, el significado hace referencia al valor del objetivo o propósito de la tarea, juzgado en relación con los propios ideales o estándares del individuo, en otras palabras, implica el cuidado intrínseco del individuo sobre una tarea determinada, finalmente, la cuarta cognición llamada

elección, implica la responsabilidad causal de las acciones de una persona; es lo que deCharms (1968) denomina locus de causalidad. Deci y Ryan (1985, p. 152) observaron que el locus de causalidad es bastante diferente del locus de control de Rotter (1966): el locus de control implica contingencias de resultado, mientras que el locus de causalidad involucra la cuestión de si el comportamiento de una persona se percibe como uno mismo (autodeterminación). deCharms (1968) argumentó que percibirse a uno mismo como el lugar de causalidad para el comportamiento de uno (como origen en lugar de peón) es el requisito fundamental para la motivación intrínseca. Deci y Ryan (1985) también incluyeron la autodeterminación experimentada, junto con la competencia, como un ingrediente esencial de la motivación intrínseca. Deci y Ryan (1985, p.105) notaron que el tema central en la autodeterminación es la experiencia de elección. Hemos utilizado aquí la elección de la palabra, en lugar del término más abstracto o filosófico, la autodeterminación. Deci y Ryan (1985) observaron que la elección percibida (autodeterminación) produce mayor flexibilidad, creatividad, iniciativa, resiliencia y autorregulación. Por el contrario, la sensación de que una persona está controlada por los eventos genera tensión, un tono emocional más negativo y una disminución de la autoestima.

En síntesis, Thomas y Velthouse (1990), definen al empoderamiento como una motivación intrínseca de la tarea, lo cual significa experiencias positivamente valoradas que los individuos derivan directamente de una tarea (conjunto de actividades dirigidas hacia un propósito).

En el artículo “Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement y and validation” de Spreitzer (1995), se tomaron las teoría de Conger y Kanungo (1988) que definieron al empoderamiento como un concepto motivacional de autoeficacia, además de Thomas y Velthouse (1990) quienes sustentaron que el empoderamiento tiene muchas fases y que su naturaleza no puede ser aclarada por un solo concepto, definiendo al poder como una mayor motivación intrínseca de la tarea, la cual se manifiesta a través de cuatro cogniciones (significado, competencia que es sinónimo de autoeficacia de Conger y Kanungo, autodeterminación e impacto).

Cuando los autores Thomas y Velthouse (1990) describieron a la primera cognición llamada significado como el valor de un propósito u objetivo de trabajo juzgado en relación a los ideales o estándares propio de un individuo ello implicaba las creencias, valores y comportamientos de un persona frente a los requisitos del rol de labores. La segunda cognición usada fue competencia o llamada autoeficacia, fue definida como la convicción de una persona en su capacidad para realizar con habilidad las actividades encomendadas. La penúltima cognición se denomina autodeterminación la cual refleja la autonomía de los comportamientos y procesos de labores, según Deci, Connell y Ryan (1989) cuando la competencia es un dominio de la conducta, la autodeterminación es la sensación individual de tener opciones para iniciar y regular las acciones. Y finalmente, según Ashfarth (1989) el impacto es el grado en que una persona puede influenciar en los resultados estratégicos, administrativos u operativos en el trabajo. Además, el impacto es diferente del locus de control, en tanto que este último es un rasgo de personalidad mientras que el impacto depende más del contexto de trabajo (Spreitzer, 1995).

Según Spreitzer (1995) algunos supuestos generales sobre la definición de empoderamiento deberían hacerse explícitas, considerando en primer lugar, que el empoderamiento no es un rasgo de personalidad generalizable a través de las situaciones, sino más bien, un conjunto de cogniciones moldeadas por un ambiente de trabajo (Thomas y Velthouse, 1990); por lo tanto, el empoderamiento refleja el continuo flujo y reflujo de las percepciones de las personas sobre sí mismas en relación con sus entornos de trabajo (Bandura, 1989). En segundo lugar, el empoderamiento es una variable continua; las personas pueden verse más o menos empoderadas, en lugar de empoderadas o no empoderadas. En tercer lugar, el empoderamiento no es una construcción global generalizable a través de diferentes situaciones de vida y roles, sino más bien, específica para el trabajo.

Para medir el empoderamiento psicológico en base a las cuatro cogniciones mencionadas anteriormente, Spreitzer (1995) utilizó la validación de constructo en una muestra principal compuesta por los empleados de nivel medio de una organización industrial Fortune 50. La muestra primaria consistió de 393 gestores seleccionados al azar de diversas unidades de trabajo que representan todas las funciones, divisiones, y GEO lugares gráficas de la empresa industrial. La segunda muestra incluyó 128 empleados

seleccionados por una técnica de muestreo aleatorio estratificado. La escala es de tipo Likert de 1 a 7 con un total de 12 ítems.

1.4. Propiedades Psicométricas

La psicometría puede definirse como el conjunto de técnicas, métodos y teorías que forman parte de la medición de las variables psicológicas.

En síntesis hacemos referencia a todo aquello relacionado con la medición de lo psicológico y del comportamiento humano; es decir lo específico de la psicometría es su énfasis y especialización en aquellas propiedades métricas exigible a las mediciones psicológicas independiente del campo sustantivo de aplicación y del instrumento utilizado. (Muñiz 1994)

Nunnally y Bernstein (1995) Mencionaron que toda medición que se realice debe considerar algunos aspectos como las características, particulares o atributos; mas no a la persona en sí.

Más adelante Tornimbeni, Perez, Olaz, Cortada, Fernández y Cupani (2008) nos menciona que la medición de los test psicológicos se realiza en un momento determinado de la vida de los individuos, donde se evalúa acontecimientos particulares, sin embargo cualquiera sea el campo científico que se emplee, conlleva errores.

1.4.1. Validez

Torninbenim et.al. (2008) mencionan que para lograr una adecuada interpretación de los resultados de una prueba este debe estar libre de sesgos solo así se obtendrá medir la validez y la varianza relevante del constructo de manera adecuada.

Según Oliden (2003), También menciono que los sesgos pueden ocasionar una distorsión, logrando una alteración en los puntajes, lo cual llevaría a una variación en de su significado teórico.

Cuando nos referimos a la validez de contenido podemos decir que es la representación o la adecuación del muestreo es decir que se elija muestras aleatoriamente de un universo.

Así mismo dicho autor menciona que este estudio se hace a través de jueces a quienes se les facilitara las especificaciones sobre el tema a juzgar (Kerlinger 2002).

Así mismo Muñiz (2003) Nos menciona que la validez de contenido significa asegurar que la población objetiva esté relacionada con la teoría que pretendemos medir; también indico que la validez predictiva hace referencia al nivel de efectividad con el que se puede anunciar o presagiar la variable a medir en base a las puntuaciones obtenidas. Otros autores Abad, Garrido, Olea y Ponsoda (2006) refieren que la validez de constructo hace referencia a la recolección de evidencias científica que sea sustento de la existencia de un constructo psicológico con el fin de explicar el comportamiento humano. Es decir es la manera eficaz de medir un instrumento en base a la variable psicológica objetiva.

Por otro lado Torninbenim et.al. (2008) indica que el análisis factorial es un método de análisis y reducción de datos el cual tiene como objetivo principal que cada variable agrupada tenga una correlación entre si y que a la vez sean independientes. Dicho análisis puede ser exploratorio, cuando se realiza con el fin de revelar una posible estructura factorial oculta de un conjunto de datos; o confirmatorio, que se basa en la expectativa de un modelo teórico.

1.4.1.1. Validez de contenido

Es una relación entre el contenido de la prueba y el constructo o variable que se pretende medir. Algunas características como: el formato de los elementos, las preguntas de la prueba, su administración y puntuaciones; son características importantes a valorar dentro de la validez de contenido (AERA,APA,y NCME, 2014). El analisis para determinar las evidencias de validez relacionadas al contenido de la prueba estan dirigidas al uso y a las inferencias que se hacen de las puntuaciones de la prueba dentro de un contexto especifico (Meneses et al. 2013; Leon y Montero, 2003) (e. g., se puede aplicar la misma escala a dos grupos escolares de diferentes partes de la ciudad, sin embargo, al momento de analizar el contenido la diferenciacion de los analisis vendrian apartir de caracterisicas socioculturales dentro de cada grupo).

1.4.1.2. Validez de constructo

Los constructos psicológicos no son observados directamente, por ello son sometidos a prueba empírica, donde la abstracción psicológica es traducida bajo indicadores tangibles,

proceso que clarifica su observación y medida (Ato y Vallejo, 2016). Entonces la prueba que contiene ítems y dimensiones se ajustan y guardan una relación con el constructo a medir, asimismo las interpretaciones de los puntajes que se realizan están basadas en un marco conceptual, que podría implicar que el instrumento sea unidimensional o multidimensional (AERA, APA y NCME, 2014).

1.4.1.3. Análisis de ítems

En una investigación específica, los ítems se han construido de una manera lógica para que sean representativos del constructo a medir. La comprobación empírica se sustenta en base a indicadores (e. g., claridad, pertinencia, relevancia, etc.) que discriminarían ítems que no son representativos del constructo (Abad, García, Gil, Olea, Ponsoda y Revuelta, 2004).

1.4.2. Confiabilidad

Según Torninbenim et. al. (2008) La confiabilidad puede definirse como la veracidad o precisión de una medición, es decir el nivel de las puntuaciones de un test tengan menor cantidad de errores de medición o estén libre de ellos. Dicha veracidad de los puntajes nos ayudan a que haya una constante en diversas circunstancias.

1.4.2.1. Consistencia interna

Se determina en el grado en que cada una de los ítems tiene relación y son consistentes entre ellos para la evaluación del constructo a medir. Proceso que verifica la equivalencia entre todos los ítems que conforma la escala. Además, las respuestas de los evaluados en distintos ítems estarían relacionados, inclusive si dividimos el test en dos partes iguales, mostrarán una alta covariación (Abad et al., 2011 y Meneses et al. 2013).

1.4.2.2. Coeficiente de alfa de Cronbach

Es un indicador de consistencia interna en base a la concordancia entre los ítems de la escala, mientras se llegue más alto será el grado de covarianza de los ítems en relación a la varianza general de test mayor será el nivel del coeficiente de alfa de Cronbach y tendrá mayor fiabilidad, el método estadístico de fiabilidad suele presentar valores entre 0 y 1, donde los coeficientes próximos a 1 evidenciarán fiabilidad alta (AERA, APA y NCME,

2014 y Cronbach, 1985).

1.4.3. Teoría Clásica de los Test

Las pruebas psicológicas son la tecnología más avanzada que disponen los psicólogos para ejercer con mayor precisión su función. Para ello, se necesita de bases teóricas que sustenten a los instrumentos psicológicos. La teoría que da soporte es la teoría clásica de los test, La última edición de los Standards for Educational and Psychological Testing [AERA, APA y NCME] (2014) postulan que la teoría clásica es una teoría psicométrica basada en la opinión de que la puntuación observada por un individuo en una prueba es la suma de sus componentes de puntuación real para el examinador y un componente de error aleatorio independiente (p. 216).

La inicialización de la teoría clásica de los test se da en las investigaciones de Spearman en 1904. Prosiguiendo con la investigación Gulliksen en el año 1950 lleva a cabo la síntesis canónica de este enfoque. Años más adelante, Lord y Novick en 1968, llevan a cabo una reformulación de dicha teoría, dando paso a un nuevo enfoque llamada teoría de respuesta al ítem (Muñiz, 2010 y Meneses et al. 2013).

Según Muñiz (2010) expresa que la teoría clásica es dominante en la construcción y análisis de los test (p. 59), uno de los modelos estadísticos más utilizados, que, a su vez, también es denominado en el campo científico como teoría del puntaje verdadero, teniendo sus bases en Spearman. Según Meneses et al. (2013) refiere que la teoría funda sus procesos de medida en tres componentes fundamentales: la puntuación verdadera, puntuación empírica y el error de medida (p. 51).

Spearman propone un modelo, estableciendo así una fórmula: $x = V + e$. Donde la puntuación empírica (X) es obtenida de una persona mediante un test. Asimismo, la puntuación verdadera (V) es el resultado correcto o deseado, donde el proceso de medida de un test habría sido llevado libre de cualquier tipo de error. Por otro lado, el error de medida (e) es la diferencia entre la puntuación verdadera y la puntuación empírica conseguido de la toma del test (Muñiz et al. 2013; Padilla, Dolores, Muñiz 2003 y Meneses et al. 2013).

El modelo lineal clásico, al evaluar medidas indirectas de fenómenos psicológicos también está regido por desviaciones imprevistas o no deseadas. Por ello, Meneses propone:

Un conjunto de supuestos que permiten hacer una estimación de las puntuaciones

verdaderas a partir de las puntuaciones empíricas obtenidas y a una definición de test paralelos (Meneses et al., 2013, p. 51).

Dichos supuestos son los siguientes, el primer supuesto formulado por $V = E(X)$ la puntuación empírica (X) nos daría como resultado la puntuación verdadera del evaluado (V) siendo de este modo la mejor aproximación de un proceso de medida, sin embargo, también dispondría de una medida de error. Por otro lado, el segundo supuesto teniendo como fórmula por: $p(v, e) = 0$, donde no existe correlación entre el puntaje verdadero y sus errores de medida, es decir, los errores no están asociados al tamaño de las puntuaciones verdaderas. El tercer supuesto formulado por: $p(e_g, e_l) = 0$, propone que si ubicamos a dos test diferentes (g y l), los errores de medida de cada test son aleatorios, por ende, no se espera que exista ninguna relación entre ellos. Por último, el cuarto supuesto del test paralelo, formulado por: $V_j = V_k$ y $\sigma^2(e_j) = \sigma^2(e_k)$, dos test que son paralelos, sus puntuaciones verdaderas, varianzas y errores de medida serán semejantes (Mikulic, 2005, Muñiz, 2010, Meneses et al., 2013 y Ato y Vallejo, 2013)

Para concluir, la teoría clásica de los test ha sido desarrollada de forma pragmática en el desarrollo de los test. Sin embargo, dicha teoría no ha estado exento de problemas, según Gulliksen (1961) refiere que la dificultad de tal teoría radica entre la relación de la habilidad del evaluado y su puntuación (p. 35). Asimismo, según Lord y Novick (1986) refieren que la teoría contiene dependencias en relación con las muestras e instrumentos utilizados (p. 30). Por otro lado, según Meneses et al. (2013) refiere que la posible solución a estos problemas los postula la teoría de respuesta al ítem, el cual postula no trabajar con el test en su totalidad, sino hacerlo individualmente, es decir, a través de los ítems.

1.5. Formulación al problema

¿La escala de empowerment psicológico posee propiedades psicométricas adecuadas en colaboradores de un call center, Lima, 2018?

1.6. Justificación del estudio

En relación a la utilidad metodológica, dicho estudio contribuirá como un instrumento útil para ser aplicado en nuestro contexto sociocultural, en la recolección de datos, análisis de datos u otros, para aquellos profesionales que interesados en el empowerment Psicológico, además se considerara como antecedente para futuros estudios.

De acuerdo a la relevancia que presenta el contexto, el contar con un instrumento aplicable a nuestro ámbito social, ayudará a mejorar o dar sugerencias pertinentes en lo referente a empowmermet psicológico, en la medida que se avance con más investigaciones sobre el tema.

En cuanto a la implicación práctica, los resultados de la presente investigación serán útil para profesionales del campo organizacional y otras materias, que permita realizar evaluaciones y desarrollar estrategias de intervención.

1.7. Objetivo

Realizar la Adaptación Psicométrica de la escala de Empowerment Psicológico en colaboradores de un call center. Lima, 2018.

1.7.1. Específicos

- Realizar la adaptación lingüística de los reactivos del instrumento Escala de empowerment psicológico mediante la traducción directa.
- Obtener evidencias de validez vinculadas al contenido por medio del criterio de jueces de la Escala de empowerment psicológico en colaboradores de un call center. Lima, 2018.
- Obtener evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la versión en español de la traducción la Escala de empowerment psicológico en colaboradores de un call center. Lima, 2018, a través del análisis factorial confirmatorio de primer orden.
- Determinar la confiabilidad por consistencia interna de la escala y sus dimensiones de empowerment psicológico en colaboradores de un call center. Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Nuestro estudio es de tipo psicométrico instrumental de corte transversal debido a que basamos nuestros objetivos a observar en un momento dado, así mismo pretendemos comparar muestras de sujetos de distintas edades, grado académico en un punto del tiempo (Alarcón, 2008 pp. 219).

El diseño de estudio utilizado es no experimental, dado que el investigador no impone cierto grado de control sobre la variable, así mismo no involucra su manipulación, sino que aplica la observación y descripción de su comportamiento en estado natural.

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable

| CONSTRUCTO | DEFINICIÓN DEL CONSTRUCTO | DIMENSIONES | DEFINICIÓN DE DIMENSIONES | ÍTEMS | ESCALA |
|-------------------------|---|------------------------------|--|----------|---|
| EMPOWERMENT PSICOLOGICO | Spreitzer (1995), Indica que es un rasgo de personalidad generalizable a través de las situaciones, sino más bien, un conjunto de cogniciones moldeadas por un ambiente de trabajo (Thomas y Velthouse, 1990); por lo tanto, el empoderamiento refleja el continuo flujo y reflujo de las percepciones de las personas sobre sí mismas en relación con sus entornos de trabajo (Bandura, 1989). | Significado | Thomas y Velthouse (1990) indicaron que la dimensión significado como el valor de un propósito u objetivo de trabajo juzgado en relación a los ideales o estándares propio de un individuo ello implicaba las creencias, valores y comportamientos de un persona frente a los requisitos del rol de labores. | 1,2,3 | Ordinal 1 = Totalmente en desacuerdo 2= Muy en desacuerdo 3 = En desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo 6 = Totalmente de acuerdo |
| | | Competencia | La segunda cognición usada fue competencia o llamada autoeficacia, fue definida como la convicción de una persona en su capacidad para realizar con habilidad las actividades encomendadas. Thomas y Velthouse (1990) | 4,5,6 | |
| | | Elección o autodeterminación | La penúltima cognición se denomina autodeterminación la cual refleja la autonomía de los comportamientos y procesos de labores, según Deci, Connell y Ryan (1989) cuando la competencia es un dominio de la conducta, la autodeterminación es la sensación individual de tener opciones para iniciar y regular las acciones. | 7,8,9 | |
| | | Impacto | Según Ashfarth (1989) el impacto es el grado en que una persona puede influenciar en los resultados estratégicos, administrativos u operativos en el trabajo. Además, el impacto es diferente del locus de control, en tanto que este último es un rasgo de personalidad mientras que el impacto depende más del contexto de trabajo | 10,11,12 | |

Fuente: Adaptado por Spreitzer (1995)

2.3. Población y muestra

Población

La población es de 4000 colaboradores de una empresa dedicadas al rubro de call center en el cercado de Lima. Dicha población está distribuida en 3000 colaboradores que pertenecen al área operativa y 1000 correspondientes al área administrativa.

Muestra

La muestra objetiva es de 457 colaboradores del área operativa y administrativa.

Muestreo

Para nuestro análisis utilizaremos el muestreo no probabilístico es decir que los sujetos no son seleccionados de manera aleatoria. Así mismo, este muestreo se realizará de manera intencional, dado que el investigador define su población representativa para el estudio (Alarcón 2008).

2.3.1. Criterios de inclusión

Se consideró a los colaboradores:

- Tener un grado de instrucción mínima de secundaria completa
- Pertenecientes a una empresa del rubro del Call center
- Dispuestos a participar de forma voluntaria.
- Que llenen correctamente el protocolo de evaluación.

2.3.2. Criterios de exclusión

No se consideró a los colaboradores que:

- Hayan contestado de manera inadecuada los reactivos del instrumento.
- No deseen participar de la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

En la presente investigación trabajamos bajo la evaluación psicométrica para la recolección de datos. A través del instrumento empowerment psicológico.

2.4.2. Procedimiento de recolección de datos

- Solicitamos autorización mediante un correo electrónico a la Sra. Gretchen M.Spreitzer autora de la escala empowerment Psicológico.
- Solicitamos los permisos requeridos a la organización, en la cual se realizó la investigación, para ellos se contó con una carta emitida por la escuela profesional de Psicología, la cual es el sustento de mi investigación.
- Explicación adecuado a los participantes del propósito del estudio
- Aplicación del instrumento (Empowerment Psicológico).

2.4.3.Ficha Técnica:

Empowerment Psicológico

- Nombre : “Scale of Psychological empowerment in the Workplace”.
- Autor : Spreitzer (1995)
- Administración : Individual y colectiva
- Numero de ítems : 12
- Tiempo de aplicación : Indeterminado
- Aplicación : Personas mayores de 18 años
- Dimensión : Significado, competencia, autodeterminación e impacto.
- Normas de calificación: Escala Likert del 1 al 7
- Objetivo : Evalúa el empoderamiento psicológico en el trabajo.

2.4.4. Validez

Spreitzer (1995) realizo un análisis evaluaron la validez convergente y discriminante de segundo orden donde nos indican que ambas muestras se obtuvo un ajuste de excelente (AGFI = 93, RMSR = 04, NCFI = 0,97) también se obtuvo un ajuste modesto para la muestra (AGFI = 87, RMSR = 07, NCFI = .98) cada uno de los ítems se cargó fuertemente en el factor apropiado, y los cuatro factores se correlacionaron significativamente.

2.4.5. Confiabilidad

Spreitzer (1995) realizó un análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach global de 0.72 y se utilizó el método test-retest.

2.5. Método de análisis de datos

Para hacer el análisis correspondiente de la información se utilizará la estadística descriptiva donde se hallará la media, moda y medidas de dispersión, hallando también la varianza para medir la dispersión de una muestra respecto a la media, así también se analizará el coeficiente de variación de la media de Pearson, la asimetría y curtosis entre otros de tipo paramétrico e inferencial. Para el análisis de toda esta información se utilizará diversas herramientas como Microsoft Excel, Spss 24, R, Jamovi, Jasp y Amos.

2.6. Aspectos éticos

Se informó a los colaboradores de la empresa acerca de la finalidad de la evaluación y sobre el uso que se le dará a los datos, además del beneficio que tendrían los evaluados a través de este análisis, así mismo se les informó sobre la confidencialidad de la evaluación, y que su participación es voluntaria, de la misma manera que los resultados obtenidos serán de uso científico.

III. RESULTADOS

3.1. Validez

3.1.1. Validez de Contenido por medio de método de criterio de jueces de la escala de “Empowerment Psicológico”.

Tabla 2

Evidencias vinculadas al contenido de la escala (proceso de traducción directa)

| N° ítem | Escala original | Traducción 1 | Traducción 2 | ítem final |
|---------|--|--|---|--|
| 1 | I am confident about my ability to do my job. | Confío en mi habilidad para realizar mi trabajo. | Estoy seguro de mi capacidad para realizar mi trabajo. | Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo. |
| 2 | The work that I do is important to me. | El trabajo que realizo es importante para mí | El trabajo que realizo es importante para mí. | El trabajo que desempeño es importante para mí. |
| 3 | I have significant autonomy in determining how I do my job. | Tengo gran autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo. | Tengo notable autonomía en determinar cómo realizo mi trabajo. | Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo. |
| 4 | My impact on what happens in my department is large. Impact | Mi impacto en lo que ocurre dentro de mi sección es significativo. | Mi impacto en lo que sucede en mi departamento es grande. Impacto | Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área |
| 5 | My job activities are personally meaningful to me. | Mis actividades laborales son personalmente significativas para mí. | Mis actividades de trabajo son personalmente significativas para mí. | Mis actividades laborales son personalmente significativas. |
| 6 | I have a great deal of control over what happens in my department. Impact | Tengo bastante control sobre lo que ocurre dentro de mi sección. | Tengo un gran control sobre lo que sucede en mi departamento. Impacto | Tengo control sobre lo que ocurre en mi área. |
| 7 | I can decide on my own how to go about doing my own work. | Puedo decidir por mí mismo/a cómo voy a realizar mi propio trabajo. | Puedo decidir por mí mismo cómo hacer mi propio trabajo. | Poseo autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo. |
| 8 | I have considerable opportunity for independence and freedom in how I do my job. | Tengo bastante independencia y libertad para decidir cómo realizar mi trabajo. | Tengo una gran oportunidad de independencia y libertad en la forma en que realizo mi trabajo. | Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo |
| 9 | I have mastered the skills necessary for my job. | Domino las habilidades necesarias para mi trabajo. | He dominado las habilidades necesarias para mi trabajo. | He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo |
| 10 | The work I do is meaningful to me. | El trabajo que realizo significa algo para mí. | El trabajo que realizo es importante para mí. | El trabajo que realizo es significativo para mí |
| 11 | I have significant influence over what happens in my department. | Tengo bastante influencia sobre lo que ocurre en mi sección u oficina. | Tengo una influencia significativa sobre lo que ocurre en mi departamento. | Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área. |

| | | | | |
|----|---|--|--|---|
| 12 | I am self-assured about my capabilities to perform my work activities | Tengo seguridad en mis habilidades para realizar mis tareas laborales. | Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales. | Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales |
|----|---|--|--|---|

El idioma original de la escala de Empowerment Psicológico es el inglés. Por ello, se procedió a la traducción directa de la escala Empoderamiento psicológico por dos traductores certificados de la Asociación de Traductores Profesionales del Perú.

Tabla 3
Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken

| N° Ítems | | \bar{X} | D | V Aiken |
|----------|-------------|-----------|------|---------|
| Ítem 1 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.75 | 0.50 | 0.92 |
| | Claridad | 3.75 | 0.50 | 0.92 |
| Ítem 2 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.58 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.58 | 0.83 |
| Ítem 3 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.58 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 4 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.58 | 0.83 |
| Ítem 5 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.58 | 0.83 |
| Ítem 6 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.58 | 0.83 |
| Ítem 7 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.75 | 0.50 | 0.92 |
| Ítem 8 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 9 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 10 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 11 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.75 | 0.50 | 0.92 |
| Ítem 12 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |

Nota: \bar{X} : Promedio, D: desviación estándar

La tabla 3, se dan a conocer los resultados basadas en las evidencias de validez de contenido. Los jueces fueron cuatro psicólogos expertos en el área organizacional. Para ello, se comprobaron las evidencias bajo tres dominios, como: claridad, pertinencia y relevancia (Siceri, 1998). Los ítems 8, 9, 10, 12 muestran alta significancia estadística ($v = 1.00$). Dicho procedimiento permitió evidenciar que los ítems que constituyen la escala de Empowerment Psicológico son relevantes y representativos del constructo psicológico a medir (Meneses et al. 2013).

Tabla 4
Variables sociodemográficas

| Variable | F | % |
|--------------------------|-----|------|
| Genero | | |
| Femenino | 257 | 56,2 |
| Masculino | 200 | 43,8 |
| Grado Instrucción | | |
| Secundaria Completa | 65 | 14,2 |
| Técnico en curso | 76 | 16,6 |
| Universitario en curso | 81 | 17,7 |
| Técnico trunco | 107 | 23,4 |
| Universitario trunco | 54 | 11,8 |
| Egresado | 6 | 1,3 |
| Bachiller | 3 | ,7 |
| Técnico concluido | 58 | 12,7 |
| Licenciado | 7 | 1,5 |
| Área empresarial | | |
| Administrativo | 97 | 21,2 |
| Operaciones | 360 | 78,8 |
| Total | 457 | |

Nota: F: Frecuencia, %: Porcentaje

La tabla 4, presenta las variables sociodemográficas que la investigación recabó, el género representativo del total de la muestra fue el femenino con un 56,2%. Por otro lado, el grado de instrucción con mayor representatividad fueron las personas con técnicos trunco 23,4%. Por último, el área de trabajo más representativo fueron los de operaciones con un 78,8%.

3.1.2. Validez de Constructo de la escala de “Empowerment Psicológico”

Tabla 5
Estadísticos descriptivos

| Ítem | M | DS | g1 | g2 | ritc |
|------|------|------|--------|--------|-------|
| 1 | 4.86 | 0.92 | -0.423 | -0.079 | 0.718 |

| | | | | | |
|----|-------|-------|--------|--------|-------|
| 2 | 4.77 | 0.875 | -0.332 | 0.084 | 0.761 |
| 3 | 4.89 | 0.882 | -0.217 | -0.834 | 0.763 |
| 4 | 4.98 | 0.852 | -0.326 | -0.694 | 0.797 |
| 5 | 5.061 | 0.82 | -0.426 | -0.522 | 0.800 |
| 6 | 4.912 | 0.806 | -0.193 | -0.59 | 0.696 |
| 7 | 4.755 | 0.906 | -0.349 | 0.24 | 0.766 |
| 8 | 4.731 | 0.936 | -0.518 | 0.415 | 0.757 |
| 9 | 4.58 | 0.964 | -0.361 | 0.196 | 0.736 |
| 10 | 4.853 | 0.909 | -0.427 | -0.211 | 0.783 |
| 11 | 4.177 | 1.099 | -0.406 | 0.305 | 0.553 |
| 12 | 4.204 | 1.066 | -0.479 | 0.612 | 0.578 |

Nota: M: Media, DS: Desviación Estándar, g1: asimetría, g2: Kurtosis, ritc: relación ítem total corregido

En la tabla 5, se encontraron índices de asimetría ($g1 \pm 1,5$) con valor absoluto entre - 0.479 y - 0.217, evidenciando una asimetría negativa; así mismo, se halló índices de curtosis entre -0.079 a 0.612 inferiores a 1,5; denotando una distribución leptocúrtica.

Tabla 6

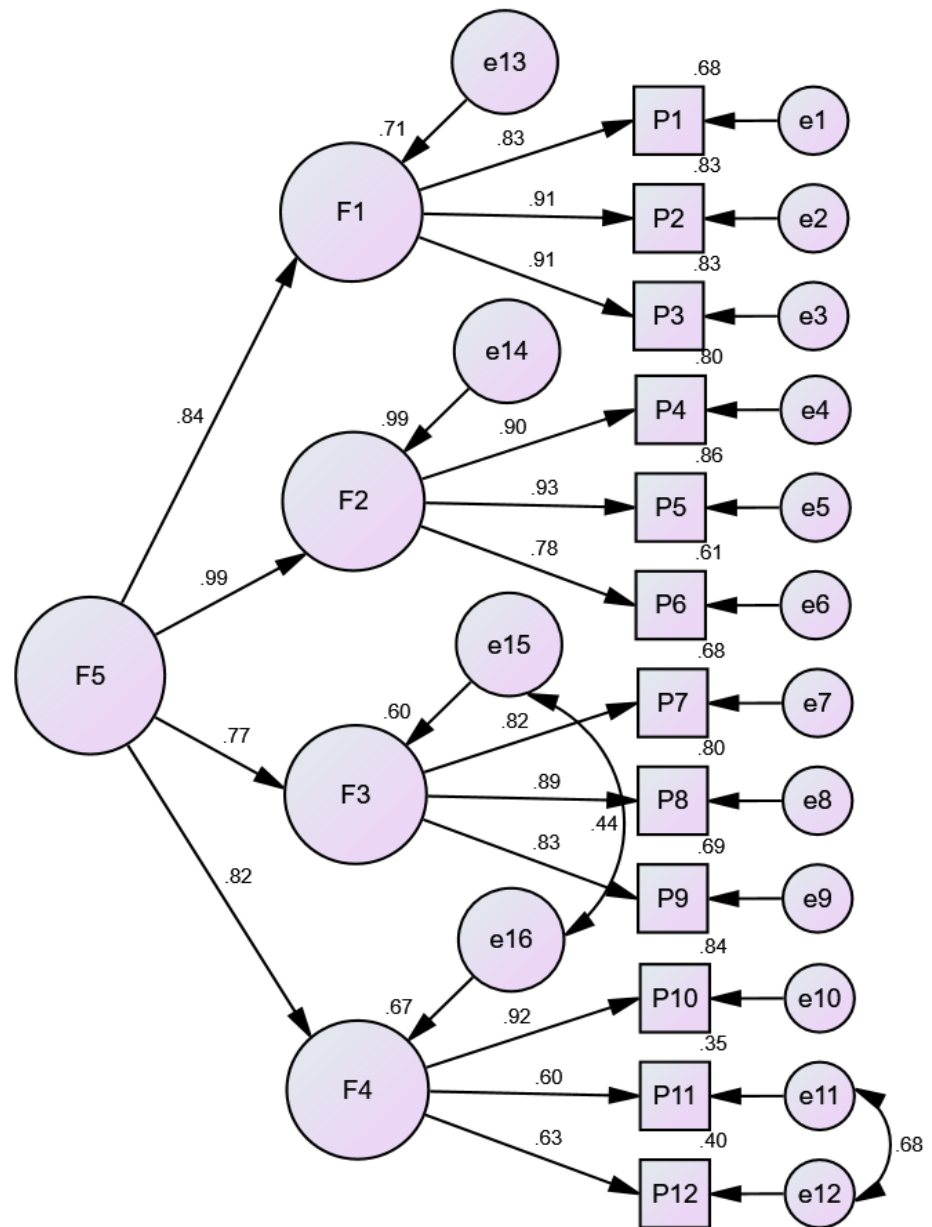
Indicadores de ajuste del modelo estructural confirmatorio de la escala de Empowerment Psicológico

| Modelo | X ² | gl | X ² / gl | p | CFI | TLI | GFI | AGFI | SRMR | RMSEA | RMSEA Intervalo de confianza 90% | | AIC |
|---|----------------|----|---------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------------------|-------|---------|
| | | | | | | | | | | | Li | Ls | |
| Modelo jerárquico de 4 factores | 219.891 | 49 | 4.488 | 0 | 0.964 | 0.952 | 0.924 | 0.879 | 0.045 | 0.086 | 0.074 | 0.097 | 277.891 |
| Modelo jerárquico de 4 factores respecificado | 188.426 | 48 | 3.926 | 0 | 0.971 | 0.96 | 0.939 | 0.901 | 0.045 | 0.078 | 0.067 | 0.09 | 248.426 |

Nota: X²: Chi cuadrado, gl: Grados de libertad, X² / gl: Ajuste global, p: Significancia del ajuste, CFI: Índice de ajuste comparativo, TLI: Índice de Tucker-Lewis, GFI: Índice de bondad de ajuste, AGFI: Índice de bondad de ajuste ajustado, SRMR y RMSEA: Error de aproximación cuadrática, AIC: Criterio de información de Akaike

En la tabla 6, se muestran los resultados del análisis factorial confirmatorio de la escala “empowerment psicológico” obtenidos mediante el método de mínimo cuadrado generalizado. Encontrándose para el modelo de 4 factores un X² de 219.891, un gl de 49, un X² / gl de 4.488 con un p de 0.000 además el CFI de 0.964, TLI de 0.952, GFI de 0.964 y AGFI de 0.879, también el SRMR es 0.045, el RMSEA de 0.086 y AIC de 277.891, mientras tanto el modelo con 4 factores respecificado muestra un X² de 188.426, un gl de 48, un X² / gl de 3.926 con un p de 0.000 además el CFI de 0.971, TLI de 0.96, GFI de 0.971 y AGFI de 0.901, también el SRMR es 0.045, el RMSEA de 0.078 y AIC de 248.426

Figura 1
Modelo jerárquico de 4 factores respecificado



En la figura 1 se muestra el modelo respecificado, en la que se realizó la covarianza del factor 3 y 4, asimismo se efectuó el mismo procedimiento para el ítem 11 y 12, logrando un mayor ajuste del modelo.

Tabla 7
Confiabilidad por consistencia interna a través del índice Alfa de Cronbach

| Factores | A | Ítems |
|-------------------------|------|-------|
| Empowerment Psicológico | 0,93 | 12 |
| Significado | 0.92 | 3 |
| Competencia | 0.89 | 3 |
| Autodeterminación | 0.89 | 3 |
| Impacto | 0.82 | 3 |

Nota: A: Alfa de cronbach

En la tabla 7, se muestran los resultados del análisis de fiabilidad de la escala. El modelo muestra 12 ítems (con 4 factores). Los resultados tanto para la escala total y dimensiones evidencian ser $> .80$ (Barrios y Coschulluela, 2013).

IV. DISCUSIÓN

El Empoderamiento Psicológico es el proceso que ocurre cuando las personas están motivadas en relación a su ambiente de trabajo (Manojlovich, 2007). Por lo que las empresas no se escapan de verse influenciadas y afectadas; teniendo que ser consecuentes con la necesidad de evaluar el empoderamiento en sus trabajadores (Quinn y Spreitzer, 1997 y Siegall y Gardner, 2000). La escala que mide dicho constructo es un instrumento de autoinforme usado en el ámbito organizacional (Ning et al. 2011). El objetivo fue adaptar la escala a nuestro contexto Lima – Perú, asimismo, revisar las propiedades psicométricas con una muestra de personal administrativo y operativo de una empresa de call center.

La escala fue adaptada con una muestra de 457 participantes de una empresa de call center (Tabla 4), el cual fue mayor en proporción de muestra a las investigaciones instrumentales que anteceden a esta (Nilsen et al. 2018, Santos et al. 2014 y Albar et al. 2012 y Spreitzer, 1995), permitiendo hacer mayores alcances de generalización de los resultados estadísticos en esta muestra y contexto específico. Además, evidenciando resultados psicométricos de la escala de Empoderamiento Psicológico en una muestra que aún no ha sido investigada por la comunidad científica (tabla 4).

Dado ello, el primer objetivo de la investigación fue dar a conocer los resultados que evidencian la validez de contenido en relación a la prueba (tabla 2), que inició con un proceso de traducción de la escala, en concordancia con (Albar et al. 2012) traducción directa (inglés – español), elaborado bajo dos traductores certificados (tabla 3), que disminuyen el sesgo de equivalencia conceptual de los ítems (Muñiz & Hambleton, 2000). Dando paso al análisis de los ítems mediante su claridad, pertinencia y relevancia; que es propuesto por Aiken (1985), identificándose resultados estadísticos significativos $> .80$, asemejándose con otras investigaciones (Albar et al. 2012). Sin embargo, existen diferencias en torno al contenido de los ítems (interpretación de palabras), determinado por los diferentes contextos socioculturales a la que la escala ha sido traducida.

Por otro lado, se realizó un análisis descriptivo para valorar si los datos de la muestra manifiestan normalidad univariada y/o multivariada, en consonancia con los resultados de (Ning et al. 2011) y en disonancia con (Nilsen et al. 2018; Santos et al. 2014; Albar et al. 2012) que demuestran resultados significativamente bajos en asimetría y curtosis. Por ello, evidenciando resultados adecuados en esta investigación

(tabla 5), se pasó a efectuar un análisis factorial confirmatorio (AFC), siendo el ítem 11 e ítems 5 el más bajo y más alto en *ritc* (.55 y .80) respectivamente (Tabla 5).

Para demostrar las evidencias de validez basada en la estructura interna de la escala de Empoderamiento Psicológico, se realizó el análisis factorial confirmatorio, el cual diseñó un modelo de 4 factores respecificado y evidenciándose adecuados índices de parsimonia (Tabla 6), el análisis estadístico demuestra la replicabilidad de resultados (modelos) en relación con otras investigaciones (Nilsen et al. 2018; Santos et al. 2014; Albar et al. 2012; Spreitzer, 1995). Los índices de ajuste fueron de valores óptimos $CMIN/DF = 4.488$ y $AGFI = .87$ (Jöreskog & Sörbom, 1986), los ajustes globales $GFI = .92$ y $RMSEA = .08$ (Steiger & Lind, 1980), en lo que respeta al ajuste comparativo $CFI = .96$ (Bentler & Bonett, 1980), asimismo, un adecuado índice $TLI = .95$ (Bollen, 1989), resultados cercanos a los de (Nilsen et al. 2018; Santos et al. 2014; Albar et al. 2012; Spreitzer 1995). Entonces, el constructo mantiene el mismo modelo propuesto por Spreitzer (1995) con doce ítems incluidos en cuatro dimensiones (Spreitzer, 1995; Ning et al. 2011; Albar et al. 2012; Santos et al. 2014 y Nilsen et al. 2018).

Es importante destacar que la muestra en su mayoría estuvo representada por el género femenino (tabla 4) con un 56,2%, en concordancia con (Albar et al. 2012 y Spreitzer 1995), el cual permite abrir otra pregunta de investigación que aún no se encuentra en la teoría de Spreitzer, ni bajo evidencia empírica, de acuerdo al Empoderamiento Psicológico.

En relación con las evidencias de fiabilidad de la escala, la investigación se basó en dos modelos propuestos, el cual se tomó solo el modelo de 4 factores respecificado, el cual determinó la existencia de 4 factores, sin exclusión de ningún ítem, al igual que (Nilsen et al. 2018; Santos et al. 2014; Albar et al. 2012 y Ning et al. 2011). La fiabilidad de la escala total fue de $\alpha = .93$, y sus dimensiones significado, competencia, autodeterminación e impacto. (.92, .89, .89 y .82) respectivamente. Los mencionados resultados en comparación con otras investigaciones demuestran similitud (Nilsen et al. 2018; Santos et al. 2014; Albar et al. 2012; Ning et al. 2011; Spreitzer, 1995), distancias basadas en relación a la estabilidad y consistencia interna de los puntajes de la escala. Cabe destacar que a nivel teórico el empoderamiento psicológico es un continuo, influenciado por el contexto y los rasgos de personalidad (Spreitzer, 1995),

por ende, presentará una variación en el tiempo, que producirán efectos sobre los puntajes de la prueba referidas a la confiabilidad.

En conclusión, la presente investigación determinada bajo argumentos teóricos y resultados empíricos de la Escala de Empoderamiento Psicológico de Spreitzer (1995) presenta y reúne las evidencias necesarias para la medición indirecta del constructo de Empoderamiento Psicológico en una empresa de call center, Lima 2018.

V. RECOMENDACIONES

- a) Mayor participación de traductores expertos en el tema, para realizar una mayor precisión de los ítems.
- b) Realizar un focus grupo con la muestra para ser más rigurosos en la exploración y análisis de los ítems.
- c) La aplicación de futuras investigaciones instrumentales con una cantidad mayor de muestra que la presente investigación.
- d) Estudios con muestras más específicas, es decir, con características más homogéneas que se encuentran en los diferentes niveles de una organización.

VI. CONCLUSIONES

En concordancia con los antecedentes y los resultados del presente estudio de la escala de Empoderamiento Psicológico, se determina las siguientes propiedades psicométricas de la escala.

- La técnica de adaptación lingüística de los ítems fue a través de 2 traductores que realizaron el método directo e inverso de los ítems. Sin presentar mayores cambios a nivel lingüístico.
- En relación con las evidencias de validez basadas en el contenido de la prueba, se determinan resultados significativos ($>.90$). adquiriendo una adecuada comprensión semántica para la evaluación de la muestra objetiva.
- Del análisis factorial confirmatorio (AFC) se extrajo un modelo de 4 factores. Se determina que los índices de ajuste fueron de valores óptimos $CMIN/DF = >2$ y $AGFI = .87$, los ajustes globales $GFI = .92$ y $RMSEA = .07$, en lo que respecta al ajuste comparativo $CFI = .96$ y $TLI = .95$.
- Las puntuaciones de la escala de Empoderamiento Psicológico han evidenciado consistencia, precisión y estabilidad; en el contexto y muestra específica donde fueron usadas. Determinando adecuados resultados de fiabilidad ($\alpha = >.82$).

VII. REFERENCIAS

- Abad, F., et al. (2006). *Introducción a la psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma.
- Aiken, L. (1985). *Three coefficients for analyzing the reliability and validity of railings*. *Educational and Psychological Measurement*, 45,131-142.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseño de investigación del comportamiento*. Perú: Universitaria.
- Albar, M. J., García-Ramírez, M., Jiménez, A. M. L., y Garrido, R. (2012). Spanish adaptation of the scale of psychological empowerment in the workplace. *The Spanish journal of psychology*, 15(2), 793-800.
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education (2014). *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington, DC: American Educational Research Association.
- American Psychological Association (2015a). *About APA*.
- Ashfort, B. (1989). *The experience of powerlessness in organizations*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43, 207-242.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059.
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy-Toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social-cognitive view*. Estados Unidos: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44, 1175-1184.
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in changing societies*. Estados Unidos: Cambridge university press.
- Bentler, P. y Bonett, D. (1980). Significance test and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-60.
- Blanchard, K. (2007). *Liderazgo al más alto nivel*. Bogotá: Grupo Norma.
- Bollen, K. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley y Sons.
- Bollen, K. A., y Stine, R. A. (1992). Bootstrapping goodness-of-fit measures in structural equation models. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 205-229.

- Burke, W. (1986) *Leadership as empowering others*. In S. Srivastara, *executive power*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Conger, J. A., y Kanungo R. (1988). The Empowerment process: Integrating Theory and practice. *Academy of manage Review*, 13, 43-483.
- Decharms. R. (1968). *Personal causation: The internal affective determinants of behavior*. New York: Academic Press.
- Deci, E. (1975). *Intrinsic motivation*. New York: Plenum.
- Deci, E. y Ryan, R. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Dimitriades, Z. S. (2005). "Employee empowerment in the Greek context", *International Journal of Manpower*, 26, 80-92.
- Gulliksen, H. (1950). *Theory of Mental Tests*. New York: Routledge.
- Gulliksen, H. (1961). *Measurement of learning and mental abilities*. *Psychometrika*, 26, 93–107.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jöreskog, K. G., y Sörbom, D. (1986). *Lisrel VI: analysis of linear structural relationships by maximun likelihood, instrumental variables and least squares methods*. Mooresville: IN: Cientific Software, Inc.
- Kerlinger. F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. (4^a ed.).Mexico: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. (1998). *Administration una perspectiva global*. (11^a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kuhn, T. S. (1970). *The structure of scientific revolutions* (2^a ed.). Chicago: University of Chicago press.
- Laschinger H. K, S, Finegan J. E., Shamian J. y Wilk P. (2004). Longitudinal analysis of the impact of workplace empowerment on work satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 527–544.
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J. E., y Shamian, J. (2001). Promoting nurses' health: Effect of empowerment on job strain and work satisfaction. *Nursing Economics*, 19(2), 42 -52.
- Laschinger, H.K.S., Finegan, J. E., Shamian, J., & Wilk, P. (2001). Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings: Expanding Kanter's model. *Journal of Nursing Administration*, 31(5), 260-272.

- Lord, F.M. and Novick, M.R. (1968) *Statistical Theories of Mental Test Scores*. Addison-Wesley, Menlo Park.
- Manojlovich, M. (2007). Power and empowerment in nursing: Looking backward to inform the future. *Online Journal of issues in Nursing*, 12, 1 – 25.
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J. y Valero, S. (2013). *Psicometría*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Mikulic, I. (2005). *Construcción y adaptación de pruebas psicológicas*. España: Universidad de Buenos Aires.
- Muñiz Fernández, J. (1998). *La medición de lo psicológico*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.32A99F4C&lang=es&site=eds-live>
- Muñiz Fernández, J. (2010). *Las teorías de los tests: Teoría clásica y teoría de respuesta a los ítems*. Retrieved from *medición de lo psicológico*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsair&AN=edsair.od...2439..873e36bfe4b2aada1b846dffa21e726c&lang=es&site=eds-live>
- Muñiz, J. (1994). *Teoría clásica de los tests*. Madrid: Pirámide.
- Muñiz, J. (2003). *Teoría clásica de los test*. Madrid: Pirámide.
- Muñiz, J. (2003). *Teoría clásica de los tests* (2ª ed.). Madrid: Piramide.
- Muñiz, J. y Hambleton, R. (2000). Adaptación de los test de unas culturas a otras. *Metodología de las ciencias del comportamiento*, 2, 129-149.
- Muñiz, J., Elosua, P., & Hambleton, R. K. (2013). *Directrices para la traducción y adaptación de los tests: segunda edición*. *Psicothema*, 25(2), 151–157. <https://doi.org/10.7334/psicothema2013.24>
- Ning, S., Qiu Jie, L., Dong-Mei, Lv., Ping, L., Giu-Zhi, L., & Xue-Mei, U. (2011). The psychometric properties of the Chinese version of the Problem Areas in Psychological Empowerment Scale (PES): scale development. *Journal Of Clinical Nursing*, (3–4), 369.
- Nilsen, M., Milani, D., & Costa, N. (2018). Psychometric Properties Evaluation of the psychological empowerment instrument in a Brazilian context. *J Nurs Manag* 0, 1-10.
- Nunnally, J. y Bernstein, I. (1995). *Teoría psicométrica* (2ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Oliden, P. E. (2003). Sobre la validez de los tests. *Psicothema*, 15,315-321.
- Padilla, J. L., Gómez, J., Hildago, M. D., & Muñiz, J. (2006). [Evaluation of Consequences of Test use in Validity Theory]. *Psicothema*, 18(2), 307–312.

- Perkins, D. y Zimmerman, M. (1995). Empowerment theory, research, and application. *American journal of community psychology*, 23(5), 69-79.
- Quinn, R. E., & Spreitzer, G. M. (1997). The road to empowerment: Seven questions every leader should consider. *Organizational Dynamics*, 26(2), 37-49.
- Rappaport, J. (1987). Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2).121-148.
- Rotter, I. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological monographs*, 80, 609.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. B. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138.
- Santos, J. V. dos, Gonçalves, G., Orgambídez-Ramos, A., Borrego-Ales, Y., & Mendoza-Sierra, I. (2014). Adaptation of Spreitzer's psychological Empowerment Scale in a Portuguese sample. (3), 325.
- Schumacher, M. L. N., Milani, D., & Alexandre, N. M. C. (2018). Psychometric properties evaluation of the Psychological Empowerment Instrument in a Brazilian context. *Journal of Nursing Management*.
- Siegall, M., & Gardner, S. (2000). Contextual factors of psychological empowerment. *Personnel Review*, 29(6), 703-722.
- Spreitzer, G, M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Spreitzer, G, M. (1996). Social structural characteristics of psychological empowerment. *Academy of Management Journal*, 39(2), 483-504.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological, Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465.
- Steiger, J. y Lind, J. (1980). Statistically based tests for the number of common factors. Iowa, IA: *Psychometric Society*.
- Thibault, J. W., y Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. New York: John Wiley y Sons.

- Thomas K. W., y Velthouse B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An “Interpretive” Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
- Tornimbeni, S., et. al. (2008). *Introducción a la psicometría*. Buenos Aires -Argentina: Paidós.
- Wilson, T. (1996). *The empowerment manual*. Aldershot: Gower
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American journal of community psychology*, 23(5), 581-599.
- Zimmerman, M. A. (2000). *Empowerment theory: Psychological, organizational, and community levels of analysis*. Handbook of community psychology.
- Zimmerman, M. A., Israel, B. A., Schulz, A., & Checkoway, B. (1992). Further explorations in empowerment theory: An empirical analysis of psychological empowerment. *American Journal of Community Psychology*, 20, 707-727.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Todos los datos que se recojan serán absolutamente confidenciales y solo se usarán con fines científicos de la investigación. Sus respuestas a la escala serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como parte de las personas evaluadas.

Fecha ___/___/2018 (Día/mes/año) **Firma del Participante:** _____

DATOS GENERALES:

1. Llenar los siguientes datos con letra legible:

Edad: _____ **Área:** _____

Cargo: _____ **Tiempo en la empresa:** _____

2. Marca con una "X" las siguientes premisas:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción: Secundaria completa () Técnico en curso ()

Universitario en curso ()

 Técnico Trunco () Universitario Trunco () Egresado ()
() Bachiller ()

 Técnico Completo () Licenciado ()

ANEXO 2: Protocolo de la escala empowerment psicológico

ENCUESTA

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Recuerde que no hay respuesta buena, ni mala; ya que todas son importantes. Asegúrese de haber contestado todas las preguntas antes de entregar el cuestionario.

| ENCUESTA I | Totalmente en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------|-------------------|---------------|------------|----------------|-----------------------|
| 1. Mi trabajo es estimulante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Desarrollo tareas utilizando todas mis habilidades y conocimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Tengo información sobre el estado actual de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Tengo información sobre los valores de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Tengo información sobre los objetivos de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Me brindan información específica sobre tareas que realizo bien. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Dispongo de tiempo para realizar el trabajo administrativo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Dispongo de tiempo para cumplir con las exigencias laborales de mi puesto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Obtengo ayuda cuando es necesario. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Obtengo recompensas por ser innovador en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Mis actividades laborales tienen un grado de flexibilidad significativo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es notoria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Brindo apoyo a mi jefe inmediato en las tareas que realiza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Mis jefes solicitan mi ayuda con ciertos problemas que se les presentan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. Busco y recibo opiniones de compañeros de áreas aledañas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ENCUESTA II | | | | | | |
| 1. El trabajo que desempeño es importante para mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Mis actividades laborales son personalmente significativas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. El trabajo que realizo es significativo para mí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Poseo autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Tengo control sobre lo que ocurre en mi área. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Agradecemos

tu

participación

ANEXO 3: Certificado de validez del contenido del instrumento por criterio de Jueces

Juicio de experto N°1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPODERAMIENTO
ESCALA DE EMPODERAMIENTO**

| RELEVANCIA ¹ | | CLARIDAD ² | PERTINENCIA ³ |
|-------------------------|--|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 | No es relevante para evaluar el empoderamiento | Nada claro | Nada pertinente para el tema |
| 2 | Medianamente relevante para evaluar el empoderamiento | Medianamente claro | Medianamente pertinente para el tema |
| 3 | Relevante para evaluar el empoderamiento | Claro | pertinente para el tema |
| 4 | Es totalmente relevante para evaluar el empoderamiento | Completamente claro | Completamente pertinente para el tema |

I. CONDICIONES DE TRABAJO - EFICACIA LABORAL

| Percepción de acceso a estructuras de oportunidad de desarrollo. | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|---------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. Mi trabajo es estimulante | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3. Desarrollo tareas que utilizan todas mis habilidades y conocimientos | | | | X | | | Y | | | | | X | Desarrollo tareas utilizando... |
| Percepción de acceso a estructuras de información. | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 4. Tengo información sobre el estado actual de la organización | | | | X | | | | X | | | X | | |
| 5. Tengo información sobre los valores de la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6. Tengo información sobre los objetivos de la organización | | | | X | | | | X | | | | Y | |

| Percepción de acceso a estructuras de apoyo | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 7. Me brindan información específica sobre tareas que realizo bien | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Percepción de acceso a estructuras de recursos | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 10. Tengo tiempo disponible tengo tiempo disponible para realizar el trabajo administrativo. | | | X | | | | X | | | | X | | Dispenso de tiempo... |
| 11. Tengo tiempo disponible tengo tiempo disponible para cumplir las exigencias laborales de mi puesto. | | | X | | | | X | | | | X | | Dispenso de tiempo |
| 12. Obtengo ayuda temporal cuando sea necesario. | | | | X | | | | X | | | | X | |

II. ACTIVIDADES LABORALES

| Poder Formal | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 13. Las recompensas por ser innovador en mi trabajo son | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14. El grado de flexibilidad en mis labores es | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es | | | | X | | | | X | | | | X | |

III. RELACIONES ORGANIZACIONALES

| Poder Informal | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|----------------|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|
| 16. Brindo apoyo a mi jefe inmediato en las tareas que realiza | | | | X | | | | X | | | | X |
| 17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan | | | | X | | | | X | | | | X |
| 18. Mis jefes solicitan mi ayuda con ciertos problemas que se les presentan | | | | X | | | | X | | | | X |
| 19. Busco y recibo opiniones de compañeros de áreas aledañas | | | | X | | | | X | | | | X |

IV. EN GENERAL A TU TRABAJO ACTUAL

| Empoderamiento global | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 20. En general, mi entorno de trabajo actual me da poder para llevar a cabo mis funciones de una manera eficiente | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 21. En general, considero que mi lugar de trabajo tiene un entorno estimulante | | | | X | | | | X | | | | X | |

V. EMPODERAMIENTO PSICOLÓGICO

| Significado | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. El trabajo que desempeño es importante para mí. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2. Mis actividades laborales son personalmente significativas. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3. El trabajo que realizo es significativo para mí | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Competencia | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo. | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------|----------|----------|------------------------|
| 5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Elección o autodeterminación | Relevancia¹ | | | | Claridad² | | | | Pertinencia³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 7. Tengo gran autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo. | | | | X | | | X | / | | | | X | Poco autonomía... |
| 8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Impacto | Relevancia¹ | | | | Claridad² | | | | Pertinencia³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11. Tengo un gran control sobre lo que ocurre en mi área | | | | X | | | X | | | | | X | Tengo control sobre... |
| 12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área | | | | X | | | | X | | | | X | |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: NAVARRO VARGAS, VLADIMIR DNI: 07872657

Especialidad del validador: MAGISTRE PSICOLOGIA. AREA ORGANIZACIONAL

25 de Junio del 2018

¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

³Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

VLADIMIR

Mg. Vladimir Navarro Vargas
Psicólogo
C.P. 8465

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Juicio de experto N°2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPODERAMIENTO ESCALA DE EMPODERAMIENTO

| RELEVANCIA ¹ | | CLARIDAD ² | PERTINENCIA ³ |
|-------------------------|--|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 | No es relevante para evaluar el empoderamiento | Nada claro | Nada pertinente para el tema |
| 2 | Medianamente relevante para evaluar el empoderamiento | Medianamente claro | Medianamente pertinente para el tema |
| 3 | Relevante para evaluar el empoderamiento | Claro | pertinente para el tema |
| 4 | Es totalmente relevante para evaluar el empoderamiento | Completamente claro | Completamente pertinente para el tema |

I. CONDICIONES DE TRABAJO - EFICACIA LABORAL

| Percepción de acceso a estructuras de oportunidad de desarrollo. | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. Mi trabajo es estimulante | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 3. Desarrollo tareas ^{oportunidad} que utilizo todas mis habilidades y conocimientos | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Percepción de acceso a estructuras de información. | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 4. Tengo información sobre el estado actual de la organización | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5. Tengo información sobre los valores de la organización | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 6. Tengo información sobre los objetivos de la organización | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

| Percepción de acceso a estructuras de apoyo | | | | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias | |
|--|---------|---------|-------------|-------------------------|------------|----------|------------|-----------------------|-----------|----|---------|--------------------------|---|---|---|-------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 7. | Me | brindan | información | específica | sobre | las | | | | | | | | | | | |
| 8. | Me | brindan | comentarios | detallados | sobre | tareas | que | realizo | bien | | | | | | | | |
| 9. | Me | brindan | sugerencias | útiles | o | consejos | para | solucionar | problemas | | | | | | | | |
| Percepción de acceso a estructuras de recursos | | | | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 10. | Tengo | tiempo | disponible | para | realizar | el | trabajo | administrativo. | | | | | | | | | |
| 11. | Tengo | tiempo | disponible | para | cumplir | las | exigencias | laborales | de | mi | puesto. | | | | | | |
| 12. | Obtengo | ayuda | cuando | es | necesario. | | | | | | | | | | | | |

II. ACTIVIDADES LABORALES

| Poder Formal | | | | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias | |
|--------------|-----|-------------|-----|-------------------------|-----------|-----|-------------|-----------------------|--------|----|----|--------------------------|----|----|---|-------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 13. | Las | recompensas | por | ser | innovador | en | mi | trabajo | son | ¿? | | | | | | | |
| 14. | El | grado | de | flexibilidad | en | mis | labores | es | ¿? | | | | | | | | |
| 15. | El | grado | de | visibilidad | de | mis | actividades | laborales | dentro | de | la | organización | es | ¿? | | | |

II. RELACIONES ORGANIZACIONALES

| Poder Informal | | | | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias | |
|----------------|--------|-------|---|-------------------------|------|-----------|----|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 16. | Brindo | apoyo | a | mi | jefe | inmediato | en | las | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|
| tarefas que realiza | | | | | | | | | | | | | | |
| 17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les <i>suscitan presentan</i> | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 18. Mis jefes solicitan mi ayuda con ciertos problemas que se les presentan | ✓ | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 19. Busco y recibo opiniones de compañeros de <i>otras áreas aledañas</i> | | | | X | | | | X | | | | | X | |

III. EN GENERAL A TU TRABAJO ACTUAL

| Empoderamiento global | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 20. En general, mi entorno de trabajo actual me da poder para llevar a cabo mis funciones de una manera eficiente | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 21. En general, considero que mi lugar de trabajo tiene un entorno estimulante | | | | X | | | | X | | | | X | |

IV. EMPODERAMIENTO PSICOLÓGICO

| Significado | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. El trabajo que desempeño es importante para mí. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2. Mis actividades laborales son personalmente significativas. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3. El trabajo que realizo es significativo para mí | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Competencia | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|---|---|---|-----------------------------|---|---|---|--------------------------------|---|---|---|-------------|
| 6. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | Sugerencias |
| Elección o autodeterminación | Relevancia¹ | | | | Claridad² | | | | Pertinencia³ | | | | |
| 7. Tengo gran autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Impacto | Relevancia¹ | | | | Claridad² | | | | Pertinencia³ | | | | Sugerencias |
| 10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área. | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 11. Tengo un gran control sobre lo que ocurre en mi área | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área | | | | X | | | | X | | | | X | |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Karlos Aguilar Juan José DNI: 10.624.913

Especialidad del validador: Organizacional

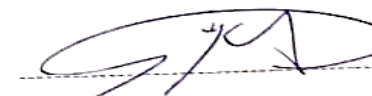
...18... de Junio del 2018

¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

³Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

C. Ps. P. 17040

Juicio de experto N°3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPODERAMIENTO ESCALA DE EMPODERAMIENTO

| | RELEVANCIA | CLARIDAD | PERTINENCIA |
|---|--|---------------------|---------------------------------------|
| 1 | No es relevante para evaluar la autoestima | Nada claro | Nada pertinente para el tema |
| 2 | Medianamente relevante para evaluar la autoestima | Medianamente claro | Medianamente pertinente para el tema |
| 3 | Relevante para evaluar la autoestima | Claro | pertinente para el tema |
| 4 | Es totalmente relevante para evaluar la autoestima | Completamente claro | Completamente pertinente para el tema |

. CONDICIONES DE TRABAJO - EFICACIA LABORAL

| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Pertinencia | | | | Sugerencias | |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| ¿Cuántas de cada una de las oportunidades mencionadas, tiene en su actual trabajo? | | | | | | | | | | | | | | |
| A. Trabajo desafiante | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| B. La oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| C. Tareas que utilizan todas sus habilidades y conocimientos | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | | | Sugerencias | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| ¿Cuánto acceso a la información tiene en su actual trabajo? | | | | | | | | | | | | | | |
| A. Conoce el estado actual de la organización | | | | X | | | X | | | | | X | | ESTADO ACTUAL DE LOS? |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-------------------------------------|
| B. Sobre los valores de la organización | X | | | X | | | | X | | | | X | |
| C. Referente a las metas de la organización | X | | | X | | | | X | | | | X | |
| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 3. ¿A cuánta <u>ayuda</u> puedes acceder de tu trabajo actual? | | | | | | | | | | | | | AYUDA: CALIDAD POR INTERRELACION. X |
| A. Te brindan información específica sobre tareas que realizas bien | | | | X | | | | X | | | | X | |
| B. A través de comentarios detallados sobre tareas que puedes mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| C. Sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| ¿Cuánto <u>acceso a los recursos</u> posee en tu trabajo actual? ✓ | | | | | | | | | | | | | NO EXISTE NO HAY RELACION |
| A. Referente a los <u>tiempo</u> disponible para realizar los trámites necesarios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| B. <u>Tiempo</u> disponible para cumplir las exigencias laborales | X | | | | | | | X | X | | | | SE REPITE |
| C. <u>Tareas</u> que utilizan todas sus habilidades y conocimientos | X | | | | X | | | | X | | | | TAREA NO ES REC. |
| II. ACTIVIDADES LABORALES ¿? | | | | | | | | | | | | | |
| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| En mi entorno laboral | | | | | | | | | | | | | |
| A. La recompensas por ser innovador en mi trabajo son | | | | X | | | | X | | | | X | |
| B. El grado de flexibilidad <u>en mis laborales</u> es | | | | X | X | | | | | | | X | REPITE |
| C. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es | | | | X | | | | X | | | | X | |
| II. RELACIONES ORGANIZACIONALES | | | | | | | | | | | | | |

| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| ¿Cuántas oportunidades para realizar estas actividades tienes en tu trabajo actual? | | | | | | | | | | | | | |
| A. Brindar apoyo a tu jefe inmediato en las tareas que realiza | | | | X | | | X | | | | | | X |
| B. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan | | | | X | | | X | | | | | | X |
| C. Ser buscado por tus jefes para ayudarlos con cierto problemas | | | | X | | | X | | | | | | X |
| D. Buscar y recibir opiniones de compañeros de áreas aledañas | | | | X | | | X | | | | | | X |
| III. EN GENERAL A TU TRABAJO ACTUAL | | | | | | | | | | | | | |
| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| ¿Cuánto de cada tipo de oportunidades mencionadas tienes en tu trabajo actual? | | | | | | | | | | | | | |
| A. En general, mi entorno de trabajo actual me da poder para llevar a cabo mi trabajo de una manera eficiente | | | | X | | | | X | | | | | X |
| B. En general, considero que mi lugar de trabajo tiene un entorno estimulante | | | | X | | | X | | | | | | X |

IV. EMPODERAMIENTO PSICOLÓGICO

| | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| A. Estoy seguro de mi capacidad para realizar mi trabajo. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| A. El trabajo que desempeño es importante para mí. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| B. Tengo gran autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo | | | | X | | | | X | | | | | X |
| C. Mi impacto en lo que sucede en mi área es | | | | X | X | | | | | | | | X |

X

El impacto de mi trabajo con mi área es:

MEJORAR RESULTADOS

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|--|--|-----------------------------|
| significativo | | | | | | | | | | | | | | | |
| D. Mis actividades laborales son personalmente significativo para mí | | | | X | | | | X | | | | X | | | 0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 |
| E. Tengo un gran control sobre lo que ocurre en mi área | | | | X | | | | X | | | | X | | | |
| F. Puedo decidir por mí mismo cómo voy a realizar mi propio trabajo. | X | | | | X | | | | X | | | | | | 0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 |
| G. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo | | | | | | | | | | | | | | | " " |
| H. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | | | |
| I. El trabajo que ejecuto es significativo para mí | X | | | | X | | | | X | | | | | | REPTOE 20 2 2 2 2 |
| J. Tengo una influencia significativa sobre lo que sucede en mi área | X | | | | X | | | | X | | | | | | " " C 2 2 2 2 |
| K. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales | X | | | | X | | | | X | | | | | | " " A " |

Observaciones: CORREGIR, MEJORAR REDACCIÓN


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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DE LOSA ROSA DÍAZ DNI: 09956240

Especialidad del validador: ORGANIZACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

16 de Junio del 2018


Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Juicio de experto N°4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPODERAMIENTO ESCALA DE EMPODERAMIENTO

| | RELEVANCIA ¹ | CLARIDAD ² | PERTINENCIA ³ |
|---|--|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 | No es relevante para evaluar el empoderamiento | Nada claro | Nada pertinente para el tema |
| 2 | Medianamente relevante para evaluar el empoderamiento | Medianamente claro | Medianamente pertinente para el tema |
| 3 | Relevante para evaluar el empoderamiento | Claro | pertinente para el tema |
| 4 | Es totalmente relevante para evaluar el empoderamiento | Completamente claro | Completamente pertinente para el tema |

I. CONDICIONES DE TRABAJO - EFICACIA LABORAL

| Percepción de acceso a estructuras de oportunidad de desarrollo. | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. Mi trabajo es estimulante | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 3. Desarrollo tareas que utilizan todas mis habilidades y conocimientos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Percepción de acceso a estructuras de información. | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 4. Tengo información sobre el estado actual de la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5. Tengo información sobre los valores de la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6. Tengo información sobre los objetivos de la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |

| Percepción de acceso a estructuras de apoyo | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 7. Me brindan información específica sobre tareas que realizo bien | | | X | | | | X | | | X | | | |
| 8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar | | | X | | | | X | | | X | | | |
| 9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas | | | X | | | | X | | | X | | | |
| Percepción de acceso a estructuras de recursos | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 10. Tengo tiempo disponible para realizar el trabajo administrativo. | | | X | | | X | | | | X | | | |
| 11. Tengo tiempo disponible para cumplir las exigencias laborales de mi puesto. | | | X | | | X | | | | X | | | |
| 12. Obtengo ayuda temporal cuando sea necesario. | | X | | | | X | | | | X | | | |

II. ACTIVIDADES LABORALES

| Poder Formal | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 13. Las recompensas por ser innovador en mi trabajo son | | | X | | | X | | | X | | | | |
| 14. El grado de flexibilidad en mis labores es | | | X | | | X | | | X | | | | |
| 15. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es | | X | | | | X | | | X | | | | |

III. RELACIONES ORGANIZACIONALES

| Poder Informal | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|----------------|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|---|--|---|--|--|---|--|
| 16. Brindo apoyo a mi jefe inmediato en las tareas que realiza | | X | | | | X | | | X | | | | |
| 17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 18. Mis jefes solicitan mi ayuda con ciertos problemas que se les presentan | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 19. Busco y recibo opiniones de compañeros de áreas aledañas | | | X | | | | X | | | | | X | |

IV. EN GENERAL A TU TRABAJO ACTUAL

| Empoderamiento global | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 20. En general, mi entorno de trabajo actual me da poder para llevar a cabo mis funciones de una manera eficiente | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 21. En general, considero que mi lugar de trabajo tiene un entorno estimulante | X | | | | X | | | | | | X | | |

V. EMPODERAMIENTO PSICOLÓGICO

| Significado | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. El trabajo que desempeño es importante para mí. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2. Mis actividades laborales son personalmente significativas. | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 3. El trabajo que realizo es significativo para mí | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Competencia | Relevancia ¹ | | | | Claridad ² | | | | Pertinencia ³ | | | | Sugerencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo. | | | | X | | | X | | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|--|
| 5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 6. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo | | | | X | | | | | | | | | X | |
| Elección o autodeterminación | Relevancia¹ | | | | Claridad² | | | | Pertinencia³ | | | | Sugerencias | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 7. Tengo gran autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo. | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo. | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| Impacto | Relevancia¹ | | | | Claridad² | | | | Pertinencia³ | | | | Sugerencias | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área. | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 11. Tengo un gran control sobre lo que ocurre en mi área | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área | | | | X | | | | X | | | | | X | |

Observaciones: LA ESCALA BASADA EN LA TEORIA DE RAPPAPORT ES MAS SOCIAL COMUNITARIO , UN EMPODERAMIENTO PSICOLOGICO QUE UN EMPOWERMENT ORGANIZACIONAL , SUGIERO QUE SI BIEN EL TERMINO ANGLOZAGON DE EMPOWERMENT ,ES MAS ESTRICTO Y FUNCIONAL

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: YACHE VIGO JEANNISSE SUGEY DNI 18210722

Especialidad del validador:.....PSICOLOGO ORGANIZACIONAL - GESTOR DE TH

¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

³Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

.....29.....de Junio del 2018



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 4: Traducción inversa

Traductor N° 1

VICTORIA REGINA MARAVÍ ESPINOZA
TRADUCTORA CERTIFICADA

N.° 0044-2018
PÁGINA 1 DE 4

CUESTIONARIO DE CONDICIONES PARA LA EFICACIA LABORAL - II

¿Qué tipo y cantidad de oportunidades tienes en tu trabajo actual?

| | 1 = Ninguno | 2 | 3 = Algo | 4 | 5 = Bastante |
|--|-------------|---|----------|---|--------------|
| 1. Trabajo estimulante. | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 2. La posibilidad de adquirir nuevas competencias y conocimientos. | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 3. Tareas que necesiten todas tus habilidades y conocimientos. | | | | 1 | 2 3 4 5 |

¿Cuánto acceso a la información tienes en tu trabajo actual?

| | 1 = Ningún conocimiento | 2 | 3 = Algo de conocimiento | 4 | 5 = Bastante conocimiento |
|---|-------------------------|---|--------------------------|---|---------------------------|
| 1. El estado actual del hospital. | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 2. Los valores del personal administrativo. | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 3. Las metas del personal administrativo. | | | | 1 | 2 3 4 5 |

¿A cuánta ayuda puedes acceder en tu trabajo actual?

| | 1 = Ninguna | 2 | 3 = Algo de ayuda | 4 | 5 = Bastante |
|---|-------------|---|-------------------|---|--------------|
| 1. Información específica sobre las cosas que haces bien. | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 2. Comentarios detallados sobre cosas que puedes mejorar. | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 3. Sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas. | | | | 1 | 2 3 4 5 |


VICTORIA MARAVÍ
TRADUCTORA CERTIFICADA
Reg. ATPP 0087

VICTORIA REGINA MARAVÍ ESPINOZA

TRADUCTORA CERTIFICADA

N.° 0044-2018

PÁGINA 2 DE 4

¿Cuánto acceso a recursos posees en tu trabajo actual?

| | 1 = Ninguno | 2 | 3 = Algo | 4 | 5 = Bastante |
|---|-------------|---|----------|---|--------------|
| 1. Tiempo disponible para realizar trámites. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tiempo disponible para cumplir con las exigencias laborales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Obtener ayuda temporal si la necesitas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En mi entorno laboral:

(JAS¹)

| | 1 = Nulo | 2 | 3 = Algo | 4 | 5 = Bastante |
|---|----------|---|----------|---|--------------|
| 1. Las recompensas por ser innovador en mi trabajo son | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. El grado de flexibilidad laboral es | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la institución es | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¿Cuántas oportunidades para realizar estas actividades tienes en tu trabajo actual? (ORS²)

| | 1 = Ninguna | 2 | 3 = Algo | 4 | 5 = Bastante |
|---|-------------|---|----------|---|--------------|
| 1. Colaborar con los médicos en la atención al paciente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Que tus colegas te busquen para ayudarlos a resolver ciertos problemas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Que tus jefes te busquen para que los ayudes con ciertos problemas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Buscar y recibir ideas de profesionales que no sean médicos; por ejemplo, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, nutricionistas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |


VICTORIA MARAVÍ
TRADUCTORA CERTIFICADA
Reg. ATFP 0087

¹ JAS: Escala de Actividades Laborales (Job Activities Scale en Inglés).

² ORS: Escala de Relaciones Organizacionales (Organizational Relationships Scale en Inglés).

VICTORIA REGINA MARAVÍ ESPINOZA
 TRADUCTORA CERTIFICADA

N.° 0044-2018
 PÁGINA 3 DE 4

EMPODERAMIENTO GLOBAL

¿Cuánto de cada tipo de oportunidad tienes en tu trabajo actual?

| | 1 = Completamente en desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5 = Completamente de acuerdo |
|--|---------------------------------|---|---|---|------------------------------|
| 1. En general, mi entorno laboral actual me empodera para realizar mi trabajo de manera eficiente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. En general, considero que mi trabajo tiene un entorno estimulante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Instrumento de empoderamiento psicológico

A continuación, encontrarás una lista de auto-orientación que las personas pueden tener con relación a sus funciones laborales. Usando la siguiente escala, por favor indica cuán de acuerdo o en desacuerdo estás en que cada ítem describe tu auto-orientación.

| A. Completamente en desacuerdo | B. En bastante desacuerdo | C. Desacuerdo | D. Neutral | E. De acuerdo | F. Bastante de acuerdo | G. Completamente de acuerdo |
|--------------------------------------|------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|--------------------------------------|------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------------------------|-----------------------------------|

- ___ Confío en mi habilidad para realizar mi trabajo.
- ___ El trabajo que realizo es importante para mí.
- ___ Tengo gran autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo.
- ___ Mi impacto en lo que ocurre dentro de mi sección es significativo.
- ___ Mis actividades laborales son personalmente significativas para mí.
- ___ Tengo bastante control sobre lo que ocurre dentro de mi sección.
- ___ Puedo decidir por mí mismo/a cómo voy a realizar mi propio trabajo.
- ___ Tengo bastante independencia y libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.


VICTORIA MARAVÍ
 TRADUCTORA CERTIFICADA
 Reg. ATFP 2087

VICTORIA REGINA MARAVÍ ESPINOZA

TRADUCTORA CERTIFICADA

N.° 0044-2018
PÁGINA 4 DE 4

- ___ Domino las habilidades necesarias para mi trabajo.
- ___ El trabajo que realizo significa algo para mí.
- ___ Tengo bastante influencia sobre lo que ocurre en mi sección u oficina.
- ___ Tengo seguridad en mis habilidades para realizar mis tareas laborales.

Yo, la infrascrita traductora certificada, certifico por el presente que el documento que antecede es una traducción fiel y correcta del texto original en idioma inglés adjunto. Esta traducción no debe ser interpretada como un reconocimiento de la autenticidad del documento traducido.

En testimonio de lo cual, firmo y estampo mi sello en la ciudad de Lima, Perú, a los 13 días del mes de junio de 2018.



VICTORIA MARAVÍ
TRADUCTORA CERTIFICADA
Reg. ATPP 0087

VICTORIA MARAVÍ ESPINOZA

TRADUCTORA CERTIFICADA

Reg. ATPP n.° 0087

Traductor N° 2

TRADUCCIÓN CERTIFICADA

CONDICIONES PARA EL CUESTIONARIO DE EFECTIVIDAD LABORAL II

¿Cuántas de cada una de las oportunidades mencionadas tiene en su actual trabajo?

| | 1 = Ninguna | 2 | 3 = Algunas | 4 | 5 = Muchas |
|--|-------------|---|-------------|---|------------|
| 1. Trabajo desafiante | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 2. La oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 3. Tareas que usen todas sus habilidades y conocimientos | | | | 1 | 2 3 4 5 |

¿Cuánto acceso a la información tiene en su actual trabajo?

| | 1 = Ningún conocimiento | 2 | 3 = Algo de Conocimiento | 4 | 5 = Bastante Conocimiento |
|------------------------------------|-------------------------|---|--------------------------|---|---------------------------|
| 1. El estado actual del hospital | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 2. Los valores de la alta gerencia | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 3. Las metas de la alta gerencia | | | | 1 | 2 3 4 5 |

¿Cuánto acceso al soporte tiene en su actual trabajo?

| | 1 = Ninguno | 2 | 3 = Algo | 4 | 5 = Bastante |
|--|-------------|---|----------|---|--------------|
| 1. Información específica sobre cosas que realizas bien | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 2. Comentarios específicos sobre cosas que puedes mejorar | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 3. Sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas | | | | 1 | 2 3 4 5 |

¿Cuánto acceso a los recursos tiene en su actual trabajo?

| | 1 = Ninguno | 2 | 3 = Algo | 4 | 5 = Bastante |
|--|-------------|---|----------|---|--------------|
| 1. Tiempo disponible para realizar los trámites necesarios | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 2. Tiempo disponible para cumplir con los requisitos del trabajo | | | | 1 | 2 3 4 5 |
| 3. Adquirir ayuda temporal cuando sea necesario | | | | 1 | 2 3 4 5 |

4



En mi ámbito/puesto laboral:

(JAS)

| | 1 = Ninguno | 2 | 3 = Algo | 4 | 5 = Bastante |
|---|-------------|---|----------|---|--------------|
| 1. Las recompensas por la innovación en el trabajo son | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. El grado de flexibilidad en mi trabajo es | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. El grado de visibilidad de mis actividades relacionadas con mi trabajo dentro de la empresa es | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¿Cuántas oportunidades tienes para estas actividades en tu actual trabajo?: (ORS)

| | 1 = Ninguna | 2 | 3 = Algunas | 4 | 5 = Bastantes |
|---|-------------|---|-------------|---|---------------|
| 1. Colaborar con el cuidado del paciente con médicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Ser buscado por sus compañeros para ayudar con los problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Ser buscado por los gerentes para ayudar con los problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Buscar opiniones de otros profesionales además de los médicos, por ejemplo, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, dietistas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EMPODERAMIENTO GLOBAL

¿Cuántas de cada una de las oportunidades mencionadas tienes en tu actual trabajo?

| | 1 = Muy en desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5 = Muy de acuerdo |
|---|-----------------------|---|---|---|--------------------|
| 1. En general, mi ambiente laboral actual me permite realizar mi trabajo de manera efectiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. En general, considero que mi lugar de trabajo es un entorno de empoderamiento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Instrumento de Empoderamiento Psicológico

A continuación se enumeran una serie de auto-orientaciones que las personas pueden tener en relación a su función de trabajo. Utilizando la siguiente escala, indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con que cada uno describa su auto-orientación.

| A. Totalmente en desacuerdo | B. Muy en desacuerdo | C. En Desacuerdo | D. Neutral | E. De acuerdo | F. Muy de Acuerdo | G. Totalmente de acuerdo |
|-----------------------------|----------------------|------------------|------------|---------------|-------------------|--------------------------|
|-----------------------------|----------------------|------------------|------------|---------------|-------------------|--------------------------|

_____ Estoy seguro de mi capacidad para realizar mi trabajo

68



- El trabajo que realizo es importante para mí.
- Tengo notable autonomía en determinar cómo realizo mi trabajo.
- Mi Impacto en lo que sucede en mi departamento es grande. Impacto
- Mis actividades de trabajo son personalmente significativas para mí.
- Tengo un gran control sobre lo que sucede en mi departamento. Impacto
- Puedo decidir por mí mismo cómo hacer mi propio trabajo.
- Tengo una gran oportunidad de independencia y libertad en la forma en que realizo mi trabajo.
- He dominado las habilidades necesarias para mi trabajo.
- El trabajo que realizo es importante para mí.
- Tengo una influencia significativa sobre lo que sucede en mi departamento.
- Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales.

Yo, la Interpretadora Christian Arista, certifica que el texto que aparece reproducido fielmente en castellano, a mi vez saber y conocer, el sentido de original en lengua inglesa adjunta, que he traducido de la mejor manera de acuerdo a mis conocimientos, sin asumir responsabilidad alguna en cuanto a la validez o veracidad del mismo.

Uru, 13 de junio de 2018


CHRISTIAN ARISTA ROJAS
 ASOCIACION DE TRADUCTORES PROFESIONALES DEL PERU
 MICHOARD N. 076



ANEXO 5: Autorización del uso de la escala por parte del autor

Re: application of the theory of psychological empowerment - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE

Ignorar Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más

Eliminar Responder

Mover a: ? Al jefe Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo

Pasos rápidos

Mover Reglas OneNote Acciones

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Etiquetas

Traducir Buscar Relacionadas Seleccionar Edición

Zoom

miércoles 2/05/2018 09:59
Gretchen Spreitzer <spreitze@umich.edu>
Re: application of the theory of psychological empowerment

Para JANET POMA LUJAN

Mensaje 12-item empowerment instrument.doc (320 KB)

Hello, there are many resources on my website (see the address below). I am also attaching the instrument. Best wishes.

On Tue, May 1, 2018 at 6:21 PM, JANET POMA LUJAN <janet_poma_lujan@hotmail.com> wrote:

Good evening Mrs. Spreitzer,

A student of the last cycle of the Psychology career welcomes you to ask for your support, since my person is taking his thesis project and the chosen topic is empowerment. I read some of his articles but I would like to know a little more about his theory of psychological empowerment and be able to obtain his respective questionnaire. The reason is to carry out an adaptation study in my country of origin to obtain a Bachelor's degree.

Janet G. Poma Lujan
Recruitment and Selection Assistant
Human Resources Services Call center of Peru

Ver más acerca de Gretchen Spreitzer.

19:50 27/01/2019

ANEXO 6: Autorización de la empresa para la aplicación de la escala



Viernes, 16 de noviembre del 2018


CARTA DE PRESENTACIÓN

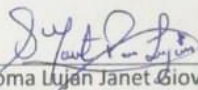
SRA.
Luciana Varela Ampuero
Jefa de Recursos Humanos
Servicios Call Center del Perú

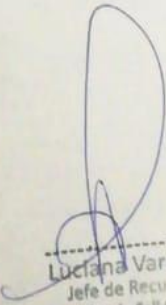
Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro más cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que cursando el último ciclo de la escuela de psicología de la "Universidad Cesar Vallejo", en la sede Lima Este San Juan de Lurigancho; requerimos de su autorización para aplicar la escala de empowerment psicológico de Spreitzer al área de operaciones Outbound, con el objetivo de realizar nuestro trabajo de investigación titulada adaptación de la escala de empowerment psicológico en colaboradores de un call center. Lima, 2018


Cotera Rodríguez Dayllan Mirella
DNI:72724733


Poma Luján Janet Giovana
DNI:44003724


Luciana Varela Ampuero
Jefe de Recursos Humanos
Servicios de Call Center del Perú S.A.
Lima - Perú

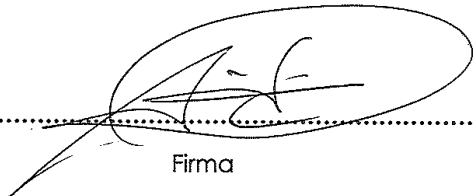
| | | |
|--|---|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|---|---|

Yo, Antonio Serpa Barrientos


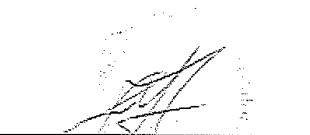

, docente de la Facultad..... Humanidades y Escuela
 Profesional... psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima
 Este, revisor (a) de la tesis titulada
 " Adaptación de la escala de empowerment psicológica en
Colaboradores de un Call Center Lima 2018
 "
 del (de la) estudiante Cotera Rodríguez, Daylan Pinella
, constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 05/02/2019

.....

 Firma

Mg. Antonio Serpa Barrientos
 DNI: 41225216

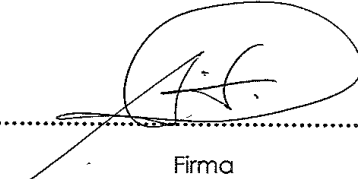
| | | | |
|--|---------------|---|--|
|  Elaborado por: <u>[Signature]</u> Dirección de Investigación | Revisado por: |  Autorizado por el RGC: <u>[Signature]</u> Vicerectorado de Investigación |  Elaborado por: <u>[Signature]</u> Vicerectorado de Investigación |
|--|---------------|---|--|

Yo, Antonio Serpa Barrientos
 docente de la Facultad..... Humildad y Escuela
 Profesional..... Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima
 Este, revisor (a) de la tesis titulada

"..... Adaptación de la escala de empowerment psicológico
 en adolescentes de un CEB - Uva 7018
"
 del (de la) estudiante Poma Luján, Janet Giovana
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.



San Juan de Lurigancho, 06/02/19

.....


 Firma


Mg. Antonio Serpa Barrientos

DNI:

| | | |
|--|---|---|
|  Elaboró: <u>[Firma]</u> Dirección de Investigación | Revisó: <u>[Firma]</u> Representante del IGE |  <u>[Firma]</u> Vicerrector de Investigación |
|--|---|---|

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&co=1070694864&u=1067505895&lang=es

feedback studio | TESIS | /0 | 13 de 26



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE HUMANIDADES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE EMPOWERMENT
 PSICOLÓGICO EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER.**
 LIMA, 2018
 TESIS

AUTORES
 COTTRA RODRIGUEZ, DAYLIAN MIRIELLA
 POMA LUJAN, JANET GIOVANA

ASESOR
 Mgtr. ANTONIO SERPA BARRIENTOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 PSICOMÉTRICA

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

| | | | | |
|----|--|--|-----|---|
| 25 | 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > |
| 2 | hera.ugr.es Fuente de Internet | 1 % | > | |
| 3 | repositorio.unicamp.br Fuente de Internet | 1 % | > | |
| 4 | docplayer.es Fuente de Internet | 1 % | > | |
| 5 | etd.lsu.edu Fuente de Internet | 1 % | > | |
| 6 | www.onlinedergi.com Fuente de Internet | 1 % | > | |
| 7 | aisel.aisnet.org Fuente de Internet | 1 % | > | |
| 8 | www.acarison.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > | |

Página: 1 de 60 | Número de palabras: 10829 | Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution | Activado

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo Catero Rodríguez Daylan Arellano, identificado con DNI N° 72724733, egresado de la Escuela Profesional de de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Adaptación de la escala de empowerment psicológica en celebraciones de cumpleaños en el Centro Lima 2da."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....



 FIRMA

DNI: 72724733...

FECHA: 06 de febrero del 2018.

| | | | |
|---|----------------------------|--------|---|
|  | | |  |
| Ejecuto | Dirección de Investigación | Revisó | Revisor de SGC |

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo Poma Lujan, Janet Giovana....., identificado con DNI N° 44003724
 egresado de la Escuela Profesional de Psicología..... de la
 Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "Adaptación de la escala de empowerment psicológico en estudiantes de
un call center Lima...2018..."; en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


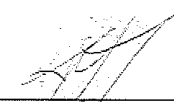

.....

.....


 FIRMA

DNI: 44003724

FECHA: 06 de 02 del 2019

| | | | | |
|---|-------------------------------|--------|---|--|
|  | Dirección de Investigación | Revisó |  Responsable de SGC |  |
| Efecto | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable de SGC | Vicerectorado de Investigación |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cotera Rodriguez, Dayllan Mirella

INFORME TÍTULADO:

**Adaptación de la Escala de Empowerment Psicológico en
colaboradores de un call center. Lima, 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 6 de febrero de 2019

NOTA O MENCIÓN: 17



Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Poma Lujan, Janet Giovana

INFORME TÍTULADO:

**Adaptación de la Escala de Empowerment Psicológico en
colaboradores de un call center. Lima, 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 6 de febrero de 2019

NOTA O MENCIÓN: 17



Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187