



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Adaptación de la escala de valores hacia el trabajo (evat) en
colaboradores de un contact center. lima, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Psicología**

AUTORA:

Nataly, Villacris Juan de Dios

ASESORES:

José Francisco, Vallejos Saldarriaga

Carlos, Velásquez Centeno

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Psicometría

LIMA – PERÚ

2018



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) Nataly Vilca Sols Juan de Dios
cuyo título es: Adaptación de la escala de Valores hacia
el trabajo (EVA) en colaboradores de un centro
comerc., Lima, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.5 (número)
Dieciséis (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 24 de 09 del 2018

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



Elaboró

Dirección de
Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado
de Investigación

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme brindado las bases de mi educación y haber confiado en mi perseverancia en este camino.

A mis amigas Bélgica, Fabiola, Pilar y Lucy por haberme animado en este proceso de aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores, el Dr. José Vallejos Saldarriaga y Mg. Carlos Velásquez Centeno por sus conocimientos brindados en las asesorías.

A mi jefa de gestión humana por brindarme su apoyo en la aplicación de la escala y por su flexibilidad en el ámbito laboral.

Finalmente agradezco a todas las personas que me ayudaron de una y otra forma en los momentos que mas necesite de ellos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nataly Villacris Juan de Dios, Identificada con DNI N° 44264743, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos y la información que se presenta en esta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada. Por lo cual, acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Septiembre del 2018



Nataly Villacris Juan de Dios
DNI 44264743

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas del reglamento de grados y títulos para la sustentación de la Tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Adaptación de la escala de valores hacia el trabajo en colaboradores de un contac center. Lima, 2018”.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la formulación de problema, la determinación de los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias y merezca su aprobación.

Nataly Villacris Juan de Dios

INDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	20
1.4. Formulación al problema	41
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Objetivo	43
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de investigación	45
2.2. Variables, operacionalización	46
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5. Métodos de análisis de datos	52
2.6. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSION	72
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS	80
ANEXOS	89
Anexo 1: Matriz de Consistencia	90
Anexo 2: Instrumento	92
Anexo 3: Validación del instrumento	94
Anexo 4: Asentimiento informado	96
Anexo 5: Carta de presentación	98
Anexo 6: Relación de expertos validadores del instrumento Versión adaptada	99

ÍNDICE DE TABLAS

Nº		Pág.
Tabla 1	Descripción de las 10 tipologías descritas por la Teoría universal del contenido motivacional de valores de Schwartz	29
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la Variable: Valores hacia el trabajo.	46
Tabla 3	Análisis descriptivo de los ítems	55
Tabla 4	Validez de contenido por criterio de jueces mediante V de Aiken	56
Tabla 5	Adaptación Semántica de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT)	57
Tabla 6	KMO y test de esfericidad de Bartlett	58
Tabla 7	Método de Káiser para la determinación de número de factores	59
Tabla 8	Análisis de componentes principales	60
Tabla 9	Resultados del análisis factorial confirmatorio	61
Tabla 10	Análisis por consistencia interna a través del coeficiente Mc Donald's, alfa de Cronbach, Gutmann's y método de dos mitades.	64
Tabla 11	Análisis de fiabilidad por dimensiones	65
Tabla 12	Análisis de fiabilidad de los ítems por consistencia interna coeficiente Mc Donald's, alfa de Cronbach, Gutmann's y correlación Ítem-test.	66
Tabla 13	Normas percentiles de la escala de valores hacia el trabajo	67
Tabla 14	Normas percentiles por dimensiones de la escala de valores hacia el trabajo	68
Tabla 15	Interpretación de los baremos por dimensión	69
Tabla 16	Normas Percentiles Varones	70
Tabla 17	Normas Percentiles Mujeres	71

ÍNDICE DE FIGURAS

	Nº	Pág.
Figura 1	Diez valores de la teoría de Schwartz (adaptado de Schwartz y Boehnke, 2004)	32
Figura 2	Diagrama de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) según el modelo teórico de Shalom Schwartz.	63

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito la adaptación de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contact center de Lima. La muestra estuvo constituida por 460 colaboradores de ambos sexos y sus edades oscilaban entre los 18 a 60 años. El diseño de la investigación es instrumental y tipo psicométrico. Los resultados que se obtuvieron muestran que la escala diseñada es válida y confiable. Para la validación de contenido se realizó el análisis V de Aiken .80. Se obtuvo un KMO de .875. Se halló mediante el AFC los índices de ajuste ($\chi^2 = 183$; RMSEA=0.05; GFI=0.95; NFI=0.90; TLI=0.92; CFI=0.94; $\chi^2/df=2.61$; SRMR=0.04; AGFI=0.92). Por último se realizaron los baremos de la prueba y posteriormente se realizaron las interpretaciones respectivas de los niveles de la variable por cada dimensión.

Palabras claves: adaptar, valores hacia el trabajo, contact center

ABSTRACT

The purpose of this research was to adapt the scale of values towards work (EVAT) in collaborators of a contact center in Lima. The sample consisted of 460 collaborators of both sexes and their ages ranged from 18 to 60 years. The design of the research is instrumental and psychometric type. The results that were obtained show that the designed scale is valid and reliable. For the validation of content, the V analysis of Aiken .80 was performed. A KMO of .875 was obtained. The adjustment index ($\chi^2 = 183$, RMSEA = 0.05, GFI = 0.95, NFI = 0.90, TLI = 0.92, CFI = 0.94, $\chi^2 / gl = 2.61$, SRMR = 0.04, AGFI = 0.92) were found by the AFC. Finally the scales of the test were carried out and subsequently the respective interpretations of the levels of the variable for each dimension were made.

Keywords: adapt, values towards work, contact center

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El mundo actual entraña una despersonalización y una deshumanización debido a la crisis de valores y el desconocimiento de principios éticos que orientan las normas sociales y los procedimientos organizacionales. Estos desconocimientos conllevan a situaciones de crisis moral, generando conflicto de valores en los individuos. Sin embargo, la sociedad se organiza conforme a los valores y normas vigentes dando un carácter estable en el modo de actuar y las organizaciones que están insertas en estos grupos sociales definen los valores que regirán el comportamiento de sus empleados a través de propuestas sociales que les permita desarrollarse. Entonces, los valores identifican y reproducen actitudes y concepciones, las cuales se descubren en los cimientos de la dinámica de una organización y la vida social (Valvuela, Morillo y Salas, 2006).

Para la humanidad siempre ha existido sucesos importantes y a estos acontecimientos le hemos dado un valor, este valor ha variado con el pasar del tiempo y cada sociedad valora las cosas según; sus esquemas sociales, principios, costumbres, políticas, prestigio, etcétera, permitiendo que cada individuo pueda lograrse en este proceso, donde se dan contextos que forman parte de sus preferencias y estarán orientadas a sus propósitos personales o motivaciones (Smith, 2015).

La consultora Great Place To Work (GPTW, 2014) señala que los valores puede transformar su negocio y que no solo son palabras sobre una página, son nuestro ADN y refleja el comportamiento de las empresas. En el 2008, se dio una crisis financiera en Inglaterra donde se demostró el comportamiento de las organizaciones cuando se desvincula de los valores. En medio de esta crisis, las compañías tuvieron la necesidad de tomar decisiones riesgosas que a largo plazo no serían sostenibles. Todas estas crisis se dieron lugar debido a un sistema de cultura de valores pobre, débil o inexistente. Es por ello relevante el tema de los valores ya que pueden ayudar a dar un giro a una organización en beneficio de ella.

Los contact center son organizaciones que brindan servicios de tercerización como son; llamadas telefónicas, redes sociales, correos electrónicos, chat y estas son atendidos por colaboradores que reciben esta información y accionan para dar solución a los usuarios finales (Morris et al., 2009). Como organización no están

exentos de malas prácticas en estos procesos, un claro reflejo de la ausencia de valores. Por ello es relevante conocer a sus recursos e identificar los valores presentes en ellos y si estos van relacionados al trabajo que realizan, de esta forma se podrá identificar si apuntan una misma dirección para el logro de los objetivos (Vila, 2008).

Según el diario Gestión (2014) el 55% de la empresas peruanas reportaron fraudes y al menos el 45 % señalaba haber sufrido más una vez un fraude teniendo como perdido al menos cien mil dólares. Asimismo menciona que las empresas más vulnerables son los contac centers donde se han identificado fraudes de suplantación, manipulación de identidad e identificación ficticia.

Es por ello que desde mirada organizacional el buen funcionamiento de una organización se determina por la solidez de sus valores, los cuales funcionan como una especie de sistema operativo que indica la forma adecuada para solucionar necesidades, dándole prioridad a cada una de ellas. Así también los valores forman parte de la cultura de una empresa y los miembros de una organización traen consigo sus propias creencias, hábitos, costumbres y sus valores los cuales deben estar orientados al logro de las metas que tiene trazado la empresa. La compatibilidad de ambos conllevara a la satisfacción del personal en su ambiente de trabajo, dando así un significado importante a los objetivos de la organización (Rodríguez y Romo, 2013).

La medición constituye uno de los principales campos de acción de la psicología, siendo así, necesario tener instrumentos acorde a la realidad local, que permitan obtener datos de las características psicológicas de la población de estudio. En el Perú, contamos con pocos instrumentos adaptados a nuestra realidad, siendo una de las dificultades al momento de evaluar, seleccionar, capacitar y desarrollar al talento humano. Es en estos escenarios que la labor de la medición requiere pruebas acordes a las características de los diferentes contextos, por lo cual se hace necesario un instrumento válido y confiable (Fernández, et al, 2010).

Es por esta razón surge la necesidad de adaptar la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en un contac center de Lima.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Marsollier y Expósito (2017) ejecutaron una investigación acerca de Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. La metodología utilizada es cuantitativa, la muestra fue intencional y estuvo conformado por 147 empleados de un organismo estatal de Mendoza, Argentina. Para la obtención de los datos se aplico la escala de valores hacia el trabajo EVAT. Para probar su Validez de constructo, se llevo a cabo un análisis factorial exploratorio con rotación Varimax. El índice de adecuación de la muestra ($KMO=0.844$) y la prueba de Esfericidad de Bartlett (χ^2 Bartlett=2102.009; $p=.000$) que significa adecuados criterios empíricos para realizar el análisis. En cuanto al análisis de confiabilidad el Alpha de Cronbach presenta valores elevados en cada una de las dimensiones auto trascendencia ($\alpha=0.807$); conservación ($\alpha =0.713$); autopromoción ($\alpha =0.644$); apertura al cambio ($\alpha =0.718$) y medición general de la escala ($\alpha =0.893$). Para el constructo denominado autopromoción, arroja un alpha de 0.644, se aplico el coeficiente de pearson y los resultados confirman confiabilidad significativa. El análisis factorial ajustado a cuatro factores coincide con las dimensiones propuestas por Schwartz.

Arciniega, Gonzales, Soares, Ciulli y Giannini (2009) desarrollaron la validación transcultural de la escala de valores hacia el trabajo EVAT utilizando el análisis factorial confirmatorio Multi-Grupo y la escala multidimensional confirmativa con el objetivo de demostrar la validez transcultural y esta sea conceptualmente equivalente con las muestras de tres países. Cada muestra estaba compuesta por 220 empleados en Italia, México y Portugal. El instrumento usado fue la escala de valores hacia el trabajo EVAT a través de dieciséis ítems focalizados en ámbitos laborales. Asimismo, se realizó un análisis factorial confirmatorio para cada una de las muestras, encontrando índices adecuados de bondad. Los resultados señalan con respecto a los CFA independientes para cada uno de las tres muestras, encontramos índices de bondad de ajuste adecuados entre cada muestra y el modelo propuesto de cuatro factores oblicuos. El TPI para la muestra mexicana fue de 0.962, (RMSEA = 0.053), que para el portugués fue de 0.950 (RMSEA = .053), y para la muestra italiana TPI de 0.942 (RMSEA = 0.048),

para las tres muestras el (CFI=0.955; $\chi^2=384.86$; gl=239) entonces la versión original como las nuevas versiones en italiano, portugués son equivalentes. Se concluye que existe validez transcultural en tres culturas existiendo equivalencia entre estos países.

Aguilar, Calvo y Garcia (2007) realizaron el estudio sobre valores laborales y percepción del estilo de liderazgo en personal de enfermería. Participaron 160 enfermeros de un hospital público de Almería, España. El instrumento utilizado fue la escala de valores EVAT-30 que evalúa 10 tipologías motivacionales específicas de valores. Los datos fueron analizados a partir de la distribución de frecuencia y porcentaje, correlación de Pearson y puntuación medias. Además se halló la confiabilidad por consistencia interna obteniendo un alfa de Cronbach 0.81. Se concluyó que los valores laborales priorizados son los relacionados con la autoridad/ poder, tradición y logro, mientras que los menos prioritarios son los valores benevolencia y universalismo.

Arciniega y Gonzales (2000) ejecutaron el desarrollo y validación de la escala de valores hacia el trabajo EVAT 30 con el objetivo de construir un instrumento de fácil aplicación, en un tiempo reducido, con un número económico de ítems. La muestra estuvo conformada por 246 trabajadores, 169 mexicanos y 77 españoles. El cuestionario estaba integrado por 30 ítems, tres ítems para cada tipología de valor de orden superior pero a partir del modelo de cuatro factores este queda con 16 ítems. Este instrumento pide al participante evaluar y calificar el parecido de los empleados con el mismo, con una escala de tipo Likert. Para los resultados se realizó un análisis multidimensional y posteriormente el análisis factorial confirmatorio tras probar once modelos se obtiene una representación parsimoniosa de 4 ítems por cada factor, todos los índices de ajuste estimados presentan un valor aceptable y superior a los límites que consideren un buen ajuste ($\chi^2=170.791$; gl=98; CFI=0.924; GFI=0.923; AGFI=0.893 y SRMR=0.062). En conclusión el EVAT 30 ofrece una nueva alternativa para medir valores hacia el entorno organizacional a través de 16 ítems siendo confiable en cada una de sus dimensiones.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Carrera (2018) realizó la investigación sobre la relación entre anclajes profesionales y valores relacionados al trabajo en estudiantes de una universidad estatal de Lima Metropolitana. Se trabajó con una muestra de 800 estudiantes universitarios de 8 facultades. El instrumento usado para medir valores fue la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) el cual fue adaptado y validado para el presente estudio encontrándose una confiabilidad por dimensión; apertura al cambio (.745), conservación (.483), auto engrandecimiento (.601) y Autotrascender (.833). En cuanto a la validez de las dimensiones se realizó el análisis de items-test que oscilan entre .283 y .685 indicando un grado aceptable de relación entre lo que mide el items y lo que pretende medir de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).

Gordillo (2016) desarrolló un estudio de valores hacia el trabajo de los Colaboradores Administrativos de una Universidad Particular bajo la Escala de valores hacia el trabajo (EVAT30) Chiclayo, 2016. Con el objetivo de analizar la estructura de valores que poseen los colaboradores administrativos de una universidad particular en la ciudad de Chiclayo. El enfoque fue cuantitativo descriptivo y la población estuvo representada por 100 personas de diversas aéreas y facultades. El instrumento empleado para la recolección de datos y medir la estructura de valores fue el EVAT30 para ello se realizó un análisis por dimensiones donde se obtuvo un alfa de Cronbach por dimensión; apertura al cambio (0.787), Autotrascender (0.829), conservación (0.544) y autopromoción (0.364) siendo válido y confiable en sus tres primeras dimensiones. Asimismo se realizó el análisis de validez de constructo. Los resultados señalan que cuatro valores de orden superior son de vital importancia en las organizaciones por lo que su escala de valores fue la siguiente: con una muy alta valoración fue la Dimensión de Auto trascender seguido de un nivel alto la Dimensión de Autopromoción; por otro lado, la dimensión de Conservación con nivel bajo y la Dimensión de Apertura al Cambio con un nivel muy bajo.

Grimaldo (2008) efectuó una investigación acerca de Valores hacia el trabajo en un grupo de Policías de tránsito de Lima Metropolitana. El objetivo fue identificar y comparar el sistema de valores en un grupo de policías de tránsito según sexo. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, nivel descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 203 policías entre varones y mujeres donde la edad promedio fue de 34 años. Los Datos fueron analizados mediante distribución de frecuencias y porcentaje, media aritmética y desviación estándar, T de student y D de Cohen. El instrumento usado fue la escala de valores hacia el trabajo EVAT demostrando validez y confiabilidad con la muestra trabajada, donde se encontró un alpha de (0.724) en su versión adaptada y en las dimensiones conservación (.525), auto engrandecimiento (.567), Autotracedencia (.724) y apertura al cambio (.704). Se concluye que los dos principales grupos de valores fueron: Auto trascendencia y Apertura al Cambio. Las mujeres se ubican en un nivel promedio en todas las áreas evaluadas; sin embargo, se aprecia un mayor porcentaje en Apertura al cambio. Los varones presentan una puntuación mayor en todas las escalas; aunque las diferencias no son significativas. Se sugiere para trabajos futuros determinar si esta misma jerarquía se presenta en otros grupos de policías en función a sus labores, grado, etc.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definiciones de Valores

Para la Real Academia Española (RAE, 2018) define al valor como el grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite.

El termino valor proviene del vocablo latín valere que significa “ser fuerte”. Este Vocablo alude a todos aquellos principios que le permiten a los seres humanos mediante su comportamiento realizarse como mejores personas (Diccionario etimológico en español, 2017).

Kluckhohn y Cols (1968, citado en Arciniega y Zazueta, 2010) usa el termino concepción para referirse a los valores, es decir que son estructuras mentales lógicas y que hace énfasis en señalar que los valores son productos abstractos que están contenidos en los procesos neuronales de las personas. Asimismo, señalan que los valores poseen tres elementos fundamentales, el cognitivo, el conativo y el afectivo. Adicionalmente puede señalarse la relativa estabilidad temporal de estos y el hecho de que son producto de la interacción social y que difícilmente se exteriorizan por medio de palabras.

Por su parte Schwartz (1999) señala que los valores juegan un papel importante en lo que respecta a la predisposición de las personas de asumir determinadas acciones, por ser estándares que guían la conducta por lo que considera que en base al tipo de estructura de los valores que posea un individuo ejercerá su desempeño laboral.

García y Dolan (1997) define los valores como la palabra que tiene un especial potencial para dar sentidos a los esfuerzos humanos a nivel organizacional. También significa eje alrededor del cual giran movimientos esenciales como un estándar de principio o calidad considerando inherentemente válido.

Para Feather (1996) establece que los valores son las condensaciones de experiencias acumuladas que capturan las cualidades abstractas de hechos pasados y que tienen una cualidad normativa, funcionando como criterios o marcos de referencia contra los cuales pueden ser evaluadas las experiencias actuales pero no son estructuras abstractas neutras, están atadas a nuestro sentimiento y pueden funcionar como motivadores generales.

Para Komblit (1994) sostiene que en la psicología social los valores se definen como estructuras cognitivas y complejas que implican también dimensiones evaluativas y conductuales, de manera que permitan al sujeto interpretar la realidad, proveyéndolo de significados compartidos culturalmente. El énfasis está puesto en el análisis cognitivo de los valores, que comprende el estudio de cómo ellos son representados como objetivos mentales, significa el deslinde de sus implicaciones emotivas como objeto de análisis.

Rokeach (1973) en su definición establece que los valores son perdurables, ya que no son completamente estables, ni tampoco, totalmente inestables. Esto permite que tanto las sociedades, como los grupos y las personalidades de los individuos puedan sufrir cambios con el tiempo, pero a la vez, logra que se puedan hacer predicciones con buena fiabilidad. La temporalidad de la permanencia de los valores es inexacta en la definición, pero sugiere una estabilidad mayor que las actitudes, inclusive, la estabilidad temporal junto con la ordinalidad, dan a los valores sus cualidades características sobre otro tipo de constructos.

Este mismo autor sostiene cinco premisas fundamentales (Rokeach, 1973):

- El número total de valores que una persona posee es relativamente reducido.
- Todos los hombres poseen los mismos valores, aunque estos varían en intensidad.
- Los valores se organizan en sistemas de valores.
- Los antecedentes de los valores humanos son desarrollados por la cultura, la sociedad, sus instituciones y por la personalidad.

- Las consecuencias de los valores humanos serán manifiestas virtualmente en todos los fenómenos que los científicos sociales consideren valiosos e investigar y comprender.

1.3.2 Definiciones sobre Valores en el trabajo

En relación a los valores hacia el trabajo, Arciniega y Zazueta (2010) definen como representaciones cognitivas de necesidades universales que se expresan a través de metas transituacionales que se organizan de forma jerárquica, manifestándose en el medio laboral.

Para England (1967) los valores en el trabajo son ideologías o filosofías que permiten comprender el comportamiento del individuo en el trabajo. Además, sostiene que los valores se agrupan en estructuras, siendo estas un marco de referencias perceptuales de permanencia que influyen en el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

En cuanto a Zytowsky (1970) fue uno de los primeros en definir los valores en el trabajo como un conjunto de conceptos, los cuales median entre la orientación afectiva de la persona y las clases de objetivos que ofrece una satisfacción similar.

Podemos, concluir entonces que los valores hacia el trabajo son concepciones que van relacionados a una satisfacción personal y que estas son representadas a través de las metas que se plantea el colaborador en su ámbito laboral.

1.3.3 Perspectivas de los valores

Perspectiva sociológica: señala a las organizaciones que se encuentran en un proceso de transición o innovación donde los valores poseen tres dimensiones: la primera dimensión cognitiva (creencia), la segunda dimensión motivacional (meta energizante) y la última dimensión ética (comportamiento prosocial). Las dos primeras tienen que ver con la producción y medida de la conducta individual; la tercera afecta el desempeño de la persona en los contextos sociales, laborales y no laborales (Romero, 1998).

Asimismo, el autor define estas dimensiones de la siguiente forma:

Primera dimensión-Cognitiva (creencias): cambia al valor en una creencia prescriptiva, de modo que no es una simple creencia expresiva o descriptiva, ni evaluativa sino que determina un comportamiento como preferible más que otro.

Segunda dimensión-motivacional (metas energizante): los valores son metas e impulsan el comportamiento de la persona. Lo que significa que si tiene valor, su cumplimiento se convierte en una necesidad interior de la persona.

Tercera dimensión - la ética (comportamiento prosocial): los valores son por definición, socialmente positivos. El comportamiento ético promueve el entendimiento, el respeto a los demás, la paz y la felicidad.

De esta forma, los valores contribuyen a que las personas y organizaciones cuenten con creencias, motivos y comportamientos pro sociales que lleven a los miembros de una organización a auto aceptarse y a ser aceptados por los otros. Permitiendo la orientación del comportamiento individual y colectivo (Romero, 1998).

Perspectiva de la orientación vocacional: los valores son el refinamiento de las necesidades a través de la sociabilización del individuo, que son alcanzados a través de actividades como ayudar a los demás, convirtiéndose en importante, satisfaciendo una necesidad que se representa o se desempeña en una ocupación como el trabajo social o la docencia. La definición de valores en el trabajo surgida en el campo de la orientación vocacional, no habla de metas transituacionales, si no de ocupaciones lo que resulta claro es que los valores transforman las necesidades en situaciones observables (Súper, 1995).

1.3.4 Teoría de la administración por valores

Según el modelo teórico de la administración por valores Blanchard y O'Connor (1997), plantean un proceso de administración por valores (APV) donde brinda importancia a la cultura organizacional en relación al éxito financiero. Además este modelo está basado en tres fases: el primero; que reside en aclarar la misión y los valores de la empresa; la segunda fase trata sobre la comunicación donde se debe transmitir la misión y los valores de la empresa y la tercera fase es alinear las prácticas diarias con la misión y los valores de la empresa.

La primera fase es tal vez la más importante del proceso porque es la que pone las bases del modelo. Donde requiere que la empresa responda a las siguientes preguntas (Hamburger, 2007):

¿Cuáles son los valores por los que la empresa quiere ser reconocida?

¿Cómo quiere la empresa que se sientan sus clientes y sus empleados?

Partiendo de estas preguntas, Blanchard y O'Connor (1997), identifican tres valores corporativos; Ser ético, sensitivo y rentables. Este modelo ofrece diversas tácticas y herramientas para implementar y definir una administración por valores donde se tienen en cuenta: El proceso de Aclarar los valores, una guía para toma de decisiones basadas en valores, el proceso de solución de problemas orientada a las personas (SPOP), el plan de acción para resolver diferencias, la

alineación de metas personales con valores e la organización y la negociación de valores y consenso.

En lo que respecta la herramienta Negociación de valores y consenso, se emplea en pequeñas y grandes compañías con la finalidad de ayudar a todos los individuos de un equipo para alinearse a una serie de valores compartidos. Como resultado de la aplicación de esta herramienta es la generación, por consenso, de un conjunto de valores con los cuales todos se pueden comprometer y que pueden usar como guías cuando operan juntos (Blanchard y O'Connor, 1997).

1.3.5 Modelo Triaxial de valores

El Modelo Triaxial de Valores, es uno de los modelos más recientes para evaluar la relación entre los valores individuales y organizacionales que parte de la Teoría de la Administración por Valores. Este modelo propone una estructura de 62 valores en tres ejes esenciales (García, 2011):

Primer eje de valores ético sociales: hace referencia el cómo la gente se comporta y relaciona con su entorno grupal, social y laboral. Además en un sentido amplio, la ética es una facultad consistente en la libre elección estratégica de valores con el fin de dar un sentido a la vida, a la buena convivencia, garantizando la supervivencia de la especie.

El segundo eje de valores es el económico-pragmático: siendo el que guían las actividades, procesos y resultados esperados, es decir que es necesario tener una mirada práctica y realista, de lo contrario se quedaría siempre en el aire.

Tercer eje de valores emocionales-Generativos: está relacionado con las expectativas y la visión individual. Su equilibrio sinérgico con los dos ejes resulta indispensable para todo emprendedor consciente, se cuenta entre sus valores la alegría, espontaneidad, la diversión, sinceridad imaginación, intuición, optimismo, pasión o valentía. La proporción y la importancia de cada eje son relativas y

dependen de las características de la cultura nacional, de las características organizacionales y de las diferencias entre los individuos (Bao et al., 2012).

1.3.6 Teoría de los valores o axiología

Los valores o axiología proviene de axio o valor, la disciplina filosófica que se ocupa de estudiar los valores. Esta disciplina filosófica inicia sus primeros pasos en la segunda mitad del siglo XIX. La axiología constituye la determinación de la naturaleza propia del valor, su sentido objetivo o subjetivo, su relación con los juicios del valor y con la tendencia humana. La axiología proviene del griego axio que significa valioso, estimable, digno de ser honrado y de logros, que significa palabra, tratado, ciencia. En tal sentido, la axiología es la ciencia que estudia los valores, comprende, por un lado, el estudio de la esencia de la naturaleza de los valores, y por el otro, los juicios de valor (valoraciones); de allí que, los valores son objetivos y universales, y son fundamentos del aprecio o de la desaprobación que produce en nosotros. Están ordenados jerárquicamente (Scheler, 2000).

Dentro de la apreciación filosófica Tunnermanh (1999) refiere que los valores como las creencias con las cuales dirigimos nuestra vida y el cual hemos seleccionado de forma cuidadosa agregándola a nuestra conducta, es decir, permiten elegir entre varias alternativas en un momento dado siempre y cuando se tiene un sistema claro de valores para poder tomar la mejor decisión. Un sistema claro de valores produce a la persona bienestar pues le hace más fácil tomar decisiones y elegir su camino. Por el contrario, si el sistema de valores es indefinido produce conflictos y malestar, e incertidumbre al momento de tomar decisiones.

Por su parte, Da Rocha (1999) sostiene que el valor está íntimamente relacionado a la noción de ética. Pudiéndose distinguir en la filosofía contemporánea dos corrientes sobre cómo se origina la idea del bien, por una parte, la corriente de los Universalistas, sostiene que la noción de bien es una intuición universal, las personas saben distinguir lo correcto de lo incorrecto por una capacidad intrínseca a la condición humana. Por otra parte, la corriente de los

Circunstancialitas admite que la noción del bien tiene origen social y se relaciona con los intereses colectivos de supervivencia y adelanto de la sociedad.

Se deduce así, que los intereses se abstraen en valores que se incorporan a la sociedad y representan criterios que polarizan los juicios de valor en términos del bien y del mal. El problema ético en la práctica, consiste por lo tanto más en saber por qué mecanismo misterioso ese conocimiento del bien se dio.

1.3.7 Teoría transcultural de los valores

El trabajo de Hofstede representa una de las primeras contribuciones a la estructura transcultural de los valores. Este autor realizó un importante estudio en una multinacional en los países de Brasil, España, Estados Unidos, Japón e India acerca de los valores asociados al trabajo. Encontró que cuatro factores eran suficientes para distinguir las culturas estudiadas (Hofstede, 1984):

Primero factor - distancia de poder; que es el grado en que los miembros de una sociedad aceptan el poder en las instituciones y organizaciones.

Segundo factor - evitación e incertidumbre; expresa en qué medida los miembros de una sociedad se encuentra incómodos con la incertidumbre y la ambigüedad, que les lleva a apoyar las creencias que les prometen certeza y a mantener las instituciones que promueven la conformidad.

Tercer factor Masculinidad - femineidad; se traduce en una preferencia por el logro, el heroísmo, la asertividad y el éxito material como opuesto a una preferencia por las relaciones personales, la modestia, la atención a los débiles y la calidad de vida.

Cuarto factor individualismo - colectivismo; que comprende una preferencia por entornos sociales poco cerrados en los que se supone que son los individuos los que tienen que cuidar de sí mismos y solo de sus familiar cercanas, que se contrapone a una preferencia por la armonía en el grupo de pertenencia, por cumplir sus metas y expresarle lealtad a cambio de protección. De este conjunto de

dimensiones, el individualismo-colectivismo atrajo la atención del mayor número de investigadores en el ámbito de estudio transcultural en psicología.

Según Hofstede (1984) el individualismo sería una muestra de la independencia emocional de la persona con respecto a grupos y organizaciones, mientras su ausencia sería similar a dependencia emocional. Por lo tanto, al menos a nivel cultural, el individualismo es lo opuesto a la aceptación de la jerarquía y de la desigualdad social adscrita. Mientras que en el colectivismo el autor aclara que no se debería esperar acciones humanitarias y solidarias de un colectivista; este está dispuesto a ayudar principalmente a los de su grupo de pertenencia.

1.3.8 Teorías universal de Valores

El modelo de Shalom Schwartz ha sido corroborado transculturalmente en estudios con muestras en 83 países; conteniendo países de habla hispana, Brasil, México, Portugal entre otros (Schwartz, 2012).

Schwartz y Bilky (1987) plantearon su teoría sobre la estructura psicológica universal de los valores humanos. Esta teoría fue elaborada para corroborar empíricamente aspectos, valores y relaciones estructurales que representan el uso de los valores. Asimismo coinciden con Kluckhohn (1961) al referirse que los valores son concepciones de lo deseable e influye en el modo como las personas actúan y evalúan los sucesos.

La tipología de los valores de Schwartz y Bilky (1987,1990) señalan a los valores como representaciones cognitivas de tres tipos de requerimientos humanos universales y básicos: las necesidades de los individuos como organismos biológicos, interacción social, necesidad de supervivencia y bienestar de los grupos. Según Schwartz (1996), la jerarquía de los valores son respuestas a estas exigencias básicas.

Tipología de los valores Schwartz

El modelo teórico de Schwartz (2005), propone diez tipos motivacionales de valores reconocidos en varias culturas. Se han verificado interculturalmente en 44 países que las personas discriminan estos tipos de valores y su relevancia. En la tabla 1 se observa las definiciones y se enumeran los valores que expresan las metas de manera principal.

Tabla 1

Descripción de las 10 tipologías descritas por la Teoría universal del contenido motivacional de valores de Schwartz

Tipología	Descripción	Valores representativos
Poder	Estatus social y prestigio, control o dominio de las personas o recursos.	Poder social, autoridad, riqueza.
Logro	Éxito personal al demostrar competencia de acuerdo a los estándares sociales.	Triunfador, competente, ambicioso, influyente.
Hedonismo	Placer y gratificación sensorial para uno mismo.	Placer, vida placentera.
Estimulación	Excitación, novedad y desafío en la vida.	Osadía, una vida variada, una vida excitante.
Auto dirección	Pensamiento y acción independiente (eligiendo, creando, explorando).	Creatividad, libertad, independencia, curiosidad, elección de las metas.
Universalismo	Entendimiento, apreciación, tolerancia, y protección del bienestar de todas las personas y de la naturaleza.	Tolerancia, sabiduría, justicia, social, equidad, un mundo de belleza, unidad con la naturaleza, protección del ambiente.
Benevolencia	Preseveración y bienestar de las personas con quien uno esta frecuente contacto.	Amabilidad, honestidad, perdón, lealtad, responsabilidad.
Tradicición	Respeto, compromiso y aceptación de las costumbres e ideas que la cultura tradicional o religión.	Aceptar ser parte de la vida, humildad, devoción respeto por la tradición, moderación.
Conformidad	Moderación de las acciones, inclinaciones e impulsos probables de disgustar o dañar a otros y de transgredir las expectativas o normas sociales.	Autodisciplina, obediencia, amabilidad, respeto a los padres y personas mayores.
Seguridad	Seguridad, armonía y estabilidad de la sociedad, de las relaciones sociales y de uno mismo.	Seguridad familia, seguridad nacional orden social, decencia, reciprocidad en los favores.

Fuente: extraído de Schwartz (2000)

Los diez valores básicos son poder, logro, hedonismo, estimulación, autodirección, universalismo, benevolencia, tradición, conformidad y seguridad. Los cuales serán descritos a continuación:

1. **Poder:** este valor nace de la necesidad individual por el dominio. La meta motivacional del poder es el apego al estatus social y al prestigio sobre las demás personas y recursos (Schwartz, 1992).
2. **Logro:** la competitividad es un requisito para obtener recursos y éxito en la interacción social. Este valor previene de la necesidad de coordinar la interacción social y la supervivencia del grupo (Schwartz, 1992).
3. **Hedonismo:** este valor surge de la necesidad del organismo de placer y satisfacción. La meta motivacional es el placer y auto gratificación.
4. **Estimulación:** Este valor refiere a la necesidad humana por la variedad y la actividad emocional, representado mediante la excitación, la novedad, variedad y cambios en la vida (Schwartz, 1994).
5. **Auto dirección:** este valor representa la independencia de acción y pensamiento. Nace de la necesidad de control sobre uno mismo, requisitos relevantes para la autonomía y la independencia.
6. **Universalismo:** la meta motivacional para el universalismo es la apreciación, comprensión, tolerancia y protección del bienestar de las todas las personas y de la naturaleza. Este valor deriva de necesidad de supervivencia grupal y de la conservación de los recursos naturales.
7. **Benevolencia:** este valor refiere a la necesidad de conservar relaciones que promuevan el bienestar de los grupos como de la filiación humana. La benevolencia satisface la meta motivacional de la perseverancia y el fortalecimiento del bienestar de las personas (Schwartz, 1992).
8. **Tradicón:** este valor tiene como meta motivacional la tradición por el respeto, compromiso y la aceptación de las costumbres, cultura y religiones impuestas.
9. **Conformidad:** este valor refiere a la necesidad individual de mantener los controlados los comportamientos que pueda afectar la interacción social y el funcionamiento del grupo. La meta motivacional de este valor se basa en las acciones que preservan las normas sociales (Schwartz, 1992).

10. Seguridad: este valor deriva de la necesidad de tener seguridad en el entorno grupal. Las metas motivacionales son la armonía, la paz, estabilidad social, y de uno mismo. Los valores que describen son de orden social, familiar, reciprocidad sentido de pertenencia y salud (Schwartz, 1992).

Los diez valores básicos según Schwartz, (2005) tienden a incluir valores medulares reconocidas en diferente culturas del mundo. Estos valores abarcan las distintas categorías encontradas en diferentes culturas por lo que es posible clasificarlas en una lista de valores específicos. Los valores se organizan en metas motivacionales dando origen a una estructura circular enfatizando el contenido motivacional compartido:

1. El poder y logro: estima y superioridad social.
2. Logro y hedonismo: satisfacción centrada en el yo.
3. Hedonismo y estimulación: Deseo por los placeres y diversidad.
4. Estimulación y autodirección: Interés intrínseco por la novedad y el dominio personal.
5. Autodirección y Universalismo: Empoderamiento de otros y trascendencia de interés egoístas.
6. Benevolencia y tradición: Devoción a cada integrante del grupo.
7. Benevolencia y conformidad: comportamiento prosocial que promueve relaciones sociales cercanas.
8. Conformidad y tradición: Subordinación del yo a favor de las expectativas sociales impuestas.
9. Tradición y seguridad: Preservación de las normas sociales existentes que dan estabilidad a la vida.
10. Conformidad y seguridad: Protección del orden y la armonía en las relaciones.
11. Seguridad y poder: Evitando las amenazas mediante el control de las relaciones y los recursos.

Relaciones entre los tipos de valor

Schwartz, (2005) la estructura de relación entre los valores es un aspecto relevante. De acuerdo a este modelo, las acciones a las que están dirigidos los valores presentan consecuencias psicológicas, prácticas y sociales creando conflicto o congruencia con otros. Schwartz, propone un esquema circular en el que representa las posibles relaciones y conflictos entre los valores. Entre más cercano se hallen dos valores alrededor del círculo, más solitud son sus motivaciones y mientras más distante estén estos dos valores, mayor es su contraste.

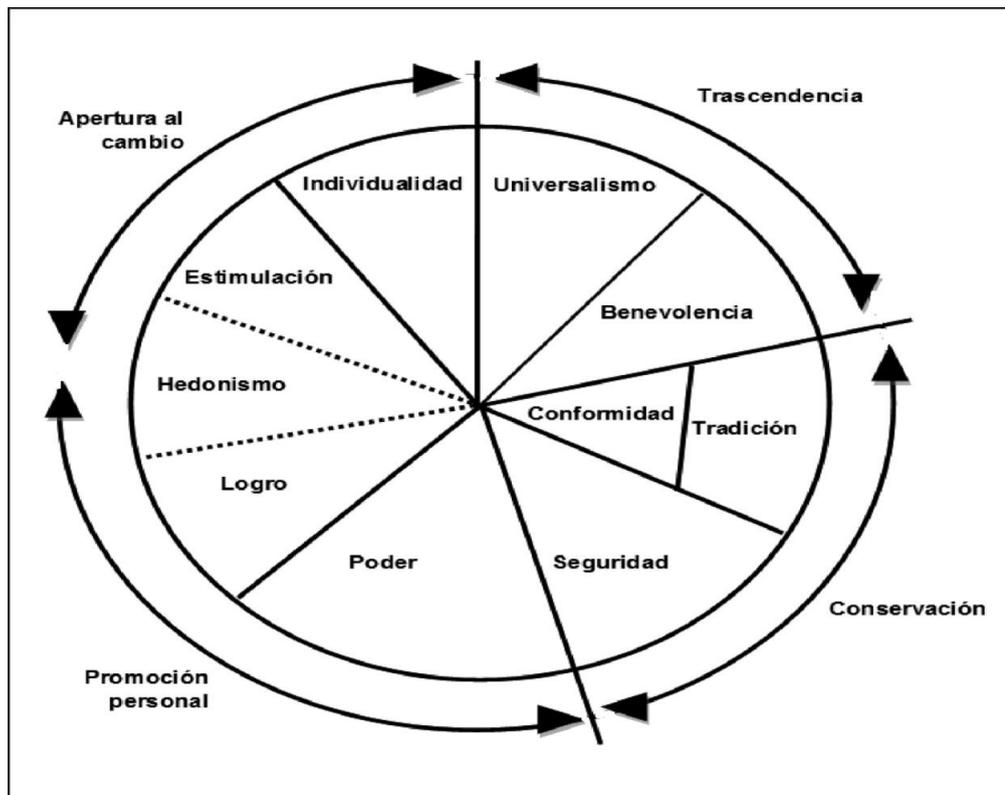


Figura 1: 10 valores de la teoría de Schwartz (adaptado de Schwartz y Boehnke, 2004)

Schwartz, (2005) señala que dos dimensiones motivacionales estructuran el sistema de valores. Estos son señalados en términos de conflicto, y las dos dimensiones pueden ser de problemas humanos que requieren ser resueltos.

La primera dimensión, apertura al cambio-conservación, se refiere a los conflictos entre estar motivado, seguir los intereses propios y emocionales o preservar el estatus y la seguridad con las demás personas cercanas (Schwartz, 2005).

Esta dimensión se encuentra en un extremo los valores que expresan un contenido motivacional relativo a la apertura al cambio. A esta categoría de valores de orden superior corresponden las tipologías auto dirección y estimulación. En el otro polo opuesto de esta dimensión se ubican los valores relacionados con la conservación, en los cuales se agrupan las tipologías específicas, conformidad, tradición y seguridad (Arciniega y Gonzales, 2000).

La segunda dimensión auto promoción- Autotracedencia, relaciona los conflictos entre preocuparse por las consecuencias que tendrían las acciones de uno mismo con los demás y preocuparse por las consecuencias de uno mismo o de los demás para el contexto social (Schwartz, 2005).

Por lo que refiere a la otra dimensión, está acotada por los polos auto engrandecimiento y auto trascender. En el primero se ubican los valores que se manifiestan a través de metas cuyo objetivo motivacional se relaciona con el logro y la autoridad, mientras que en el polo opuesto se agrupan los relacionados con el universalismo y la benevolencia, o sea, el colectivismo en sus dos facetas, el ayudar a la colectividad en general, y la ayuda a las personas cercanas (Arciniega y Gonzales, 2000).

El esquema teórico señala que las motivaciones subyacentes pueden constituir un principio universal que organiza los valores. Este modelo de diez valores propuestos forman una estructura circular de valores motivacionales opuestos y compatibles. Este esquema deriva de la experiencia de conflictos de las personas cuando acciona conforme a sus valores (Schwartz, 2005).

Es sobre esta teoría universal los autores Arciniega y Gonzales (2000) desarrollaron su instrumento sobre valores hacia el trabajo, operacionalizando cada uno de los cuatro valores de orden superior según el modelo de Schwartz es así que esta investigación se desarrollara bajo este modelo teórico. Además la Teoría de Schwartz dice que los valores que predominan en una sociedad pueden ser inferidos a partir de los valores de cada individuo. El modelo propone una categorización de dos dimensiones bipolares que a su vez se subdividen en cuatro factores de orden superior y estos a su vez en diez tipologías específicas.

1.3.9 Psicometría

Para Abad, Olea, Ponsoda y Garcia (2011) etimológicamente, la Psicometría es la disciplina que tiene por objeto la medición de la “psique”; en otras palabras la medición de capacidades, atributos o características psicológicas. Su objetivo es establecer “teorías sobre” y “métodos para” la medición en Psicología y en otras disciplinas afines. Se caracteriza en primer lugar porque utiliza la formulación matemática para desarrollar teorías y modelos para la medición de variables psicológicas.

Consuegra (2010) psicometría es una disciplina implicada directamente en la medición psicológica, que permite justificar y obtener medidas de variables psicológicas. El cual tiene una doble vertiente: teórica (supone la fundamentación teórica de la medida) y practica (supone la construcción, evaluación y aplicación de instrumentos de medida para evaluar o medir las características psicológicas de interés).

1.3.10 Teoría clásica de los test

La idea básica del modelo de Spearman es que debemos diferenciar entre el valor real del atributo que se mide (la puntuación verdadera) y la medida falible que obtenemos en el proceso de medición (la puntuación observada). Las medidas que se toman contienen un cierto grado de error. El error de medida expresa el grado en que nuestra medida se desvía del valor real.

Spearman desarrollo el modelo formal modelo clásico o modelo lineal clásico, fundamentado en diversos supuestos a partir de los cuales se definen los conceptos de puntuación verdadera y error donde se extraen determinadas consecuencias de aplicabilidad practica para cuantificar el tamaño de esos errores y corregir su efecto. Cuando se aplica un tests se pretende que sea preciso, que la variabilidad de los evaluados según su puntuación en el test refleje su variabilidad real en el atributo. El modelo clásico nos permite deducir que la variabilidad en las puntuaciones de un test se debe en el atributo medido y que parte se explica por la presencia de errores en el proceso de medición (Abad, Olea, Ponsoda y Garcia, 2011).

1.3.11 Teoría de la respuesta al ítem

La TRI supone un acercamiento, más selecta en el estudio de las propiedades psicométricas de un test, ya que modela de forma más realista las respuestas de las personas, toma los ítems como unidad de análisis y permite describir algunas propiedades psicométricas del instrumento mediante indicadores invariantes, que no dependen de la muestra en la que se aplique siempre y cuando se cumplan con una serie de supuestos.

La TRI permite superar varias limitaciones de la TCT mediante una metodología más compleja, que requiere establecer modelos matemáticos, la estimación de sus parámetros y enjuiciar el ajuste entre datos y modelos (Abad, Olea, Ponsoda y Garcia, 2011)

1.3.12 Fiabilidad

Para Meneses, et al (2013) refieren a la fiabilidad como aquella propiedad que valora la consistencia y precisión de la medida en consecuencia, si la medida toma valores consistentes y precisos, se puede confiar en los resultados obtenidos cuando se aplica un test.

La Confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, et al., 2014; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009). La Confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas.

Martínez, et., al (2014) refieren que este principio tiene que ver con errores cometidos en el proceso de medición por lo que responde al problema de hasta qué punto las cantidades observadas reflejan con precisión la puntuación verdadera de la persona.

Coeficiente omega

El coeficiente de omega, en contraste del coeficiente de alfa trabaja con las cargas factoriales (Gerbing & Anderson 1988), que son la suma ponderada de las variables estandarizadas, transformación que hace más estable los cálculos y refleja el verdadero nivel de fiabilidad (Timmerman, 2005). En segundo lugar, no depende del número de items y en tercer lugar, el coeficiente de omega es considerado una adecuada medida de la confiabilidad, si no se cumple el principio de tal equivalencia, el cual puede incumplirse, si los coeficientes de los items que conforman una matriz de solución factorial presentan valores muy diferentes (Mc Donal, 1999).

Se considera un valor aceptable de confiabilidad mediante el coeficiente omega, esto debe encontrarse entre .70 y .90 (Campo, Arias y Oviedo, 2008), aunque en algunas circunstancias pueden aceptarse valores superiores a .65 (Katz, 2006).

Coeficiente de Guttman

Flanagan (1937) y Guttman (1945) obtuvieron una fórmula similar a la de Cronbach a partir de las varianzas de los items pares e impares. Se basa en el mismo principio que el anterior, pero resulta más sencilla de obtener.

Consistencia interna

Así también estos autores señalan que la consistencia interna hace referencia al grado en que cada una de las partes de las que se compone el instrumento es equivalente al resto. Este principio aplicado al caso de los test vendrá determinado por el grado en el que cada ítem, como parte básica constitutiva de este, muestra una equivalencia adecuada con el resto de los items, es decir que mide con el mismo grado el constructo medido (Meneses, et al 2013).

Entre los tipos de confiabilidad tenemos:

Método de las dos mitades: es el grado de equivalencia de las dos mitades en que se dividió un test, donde se puede evaluar calculando la correlación entre las puntuaciones de los sujetos en estas dos mitades. Así, la correlación entre las puntuaciones de un grupo de sujetos en las dos mitades en las que podemos dividir un test será un indicador del grado de consistencia interna de este, y por lo tanto de su fiabilidad (Meneses, et al 2013).

Coefficiente alfa de Cronbach: menciona que la consistencia de un test a partir de la covariancia entre sus items, es decir cuánto más elevada sea la proporción de la covariancia entre estos items respecto a la varianza total del test, más elevado será el valor del coeficiente alfa (α) de Cronbach, y más elevada su fiabilidad (Barrios y Cosculluela, 2013).

1.3.13 Validez

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria (Hernández et al., 2014).

Para Martínez, Hernández, N. y Hernández, J. (2014) señala que el más importante de los principios y nos habla del grado en que el uso que pretendemos hacer de las puntuaciones de los test está justificado. Supone examinar la red de creencias y teorías sobre las que se asientan los datos y probar su fuerza y credibilidad por medio de diversas fuentes de evidencia. Requiere debilitar las explicaciones alternativas sobre el comportamiento del sujeto ante los ítems y eliminarlas para reducir los errores inferenciales.

Validez de contenido: se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b y Bohrnstedt, 1976).

Validez de constructo: se refiere que tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico. Debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente (Hernández et al., 2014).

Análisis factorial exploratorio: donde no se conocen los factores “a priori” sino que se identifican por el análisis factorial.

Martínez et al, (2014) tiene como finalidad fundamental la búsqueda de una estructura de dimensiones o constructos latentes, a partir de las correlaciones entre las variables observadas. Por otro lado no presupone a priori un número determinado de factores, tampoco establece relaciones entre las variables y los factores.

Análisis factorial confirmatoria: se propone “a priori” un modelo, según el cual hay unos factores que representan mejor a las variables originales.

Martínez et al, (2014) en el modelo se presupone un número concreto de factores. se establecen hipótesis precisas sobre las relaciones entre factores. la utilización de modelos permite tratar numerosas cuestiones multigrupo, que son difíciles de plantear en el contexto exploratorio. Además la inclusión de modelos ecuaciones estructurales, permite establecer relaciones entre constructos, permitiendo abordar cuestiones más complejas de validez.

Además, es importante mencionar los siguientes instrumentos de medición:

Escala

Montero (2008) señala a la escala como una medida compuesta que relaciona variables de la misma naturaleza que se usa para medir constructos complejos como actitudes, valores, habilidades intelectuales y rasgos de personalidad.

Percentiles

Es una medida de posición por lo consiguiente nunca es mayor a 99 y fácil de interpretar, entonces al hacer un listado de puntajes brutos en el que se asigna un centil, que es presentado en una tabla se le llama baremo (Fernández, Cayssials y Perez, 2010).

1.4 Formulación del problema

¿Qué características de adaptación presenta la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center en Cercado de Lima?

1.5 Justificación del estudio

La justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de ella debemos demostrar que el estudio es necesario y relevante. Para lo cual se considera ciertos criterios para evaluar la importancia de una investigación (Hernández, et al, 2014).

El estudio tiene como conveniencia adaptar una escala que mide los valores hacia el trabajo en colaboradores y este a su vez sirva para futuras investigaciones que deseen contar con un instrumento válido y confiable para identificar los valores hacia el trabajo que presente un empleado. Esto a su vez beneficiara al psicólogo organizacional.

Por otro lado, es de relevancia social se observa que actualmente la sociedad presenta crisis de valores y los contact center como organización no está exentas de esta realidad. Es por ello que podrán contar con un instrumento válido y confiable que mida valores hacia el trabajo y les permite identificar que valores presentan sus colaboradores y como estos se alinean a los objetivos de la organización.

Su implicancia práctica se dará en medida que los psicólogos organizacionales cuenten con un instrumento adaptado a las características de su realidad y que a su vez posea propiedades psicométricas adecuadas para medir valores hacia el trabajo en colaboradores de un contact center; lo que evidentemente será un aporte para el ámbito organizacional. Esto ayudara a identificar y diagnosticar los valores hacia el trabajo de sus seleccionados y colaboradores en gestión.

En el valor teórico de la investigación es la revisión de Teorías con respecto a la variable de estudio y a la línea de investigación psicométrica, poniendo en énfasis la teoría universal de valores de Schwartz. Además es de gran importancia realizar más investigaciones sobre esta variable de estudio acorde a nuestra realidad ya que son pocas las investigaciones específicamente con esta variable valores hacia el trabajo.

A nivel metodológico, el estudio contribuye significativamente en el campo tecnológico de la psicometría, asimismo a través de los datos obtenidos de la adaptación se contara con una herramientas de evaluación para el ámbito organizacional.

La utilidad se dará medida que los resultados de esta investigación sirvan como antecedentes para futuras investigaciones que deseen continuar y profundizar en los valores hacia el trabajo.

1.6 Objetivo

1.6.1 Objetivo general

Adaptar la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 01

Comprobar la validez de contenido de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) mediante la V de Aiken, en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018

Objetivo específico 02

Adaptar lingüísticamente los ítems de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018

Objetivo específico 03

Estimar la validez de constructo de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT), en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018

Objetivo específico 04

Hallar la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el análisis ítem-test y la aplicación de la técnica de mitad y mitad de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018

Objetivo específico 05

Elaborar percentiles del instrumento para la evaluación de los valores hacia el trabajo en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo ya que representa, a un conjunto de procesos que es secuencial y probatorio. Cada etapa antecede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo de investigación es tecnológico ya que se demuestra la validez de técnicas en las cuales se aplican nociones científicas que determinan su eficacia en la modificación de un hecho (Sánchez y Reyes, 2015).

El diseño de investigación se considera un estudio instrumental ya que se han considerado como pertenecientes a esta categoría todos los estudios orientados al desarrollo de pruebas y aparatos, incluyendo tanto el diseño como la adaptación de los mismos (Montero y León ,2007).

Además, es de tipo psicométrico ya que son estudios orientados a crear o construir, estandarizar instrumentos como escalas de medición psicológica (Alarcón, 2013).

2.2 Variable y operacionalización

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Variable: Valores hacia el trabajo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	items	Escala de medición
Valores Hacia el Trabajo	<p>Son las representaciones cognitivas de necesidades universales expresadas por medio de metas transituacionales que se organizan en forma jerárquica y que se manifiestan en el entorno laboral. Esta definición cubre tres componentes básicos acerca de los valores: cognitivo, conativo y afectivo. Permite diferenciarlos de otros constructos como las actitudes, al determinar que trascienden a objetos, situaciones y se ordenan en forma jerárquica. Arciniega y Gonzales (2002)</p>	<p>Se procede a medir la variable a través de la escala valores hacia el trabajo (EVAT) la cual considera las puntuaciones likert en sus dimensiones</p>	Apertura al Cambio	Estimulación Autodirección Hedonismo	1-5-9-13	<p>Ordinal</p> <p>Compuesta por 16 Items con una escala tipo likert.</p> <p>1= Nose parece en nada a mi 2= Se parece muy poco a mi 3= Se parece algo a mi 4=Se parece a mi 5=Se parece mucho a mi</p>
			Conservación	Seguridad Conformidad y Tradición	2-6-10-14	
			Autopromoción	Poder Logro Hedonismo	3-7-11-15	
			Auto trascendencia	Benevolencia Universalismo	4-8-12-16	

Fuente: elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Bernal (2010) señala que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. Además para una definición adecuada de población se debe tomar en cuenta los siguientes términos: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo.

Por su parte Arias (2012) indica que la población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta que delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

En cuanto a Sánchez y Reyes (2015) mencionan que una población comprende “a todos los miembros de cualquier clase bien definidas por personas, eventos u objetos”. Así también se empleará en este estudio, la muestra intencional ya que su propósito, tiene como base una intención, preferencia o tendencia particular de quien está seleccionando la muestra.

2.3.2 Muestra

Para Bernal (2010), menciona que la muestra es parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Por su parte Arias (2012) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En tal sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a la del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

La prueba piloto en la versión adaptada estuvo conformada por 98 colaboradores, sobre el cual se realizó un análisis estadístico de las propiedades psicométricas de la escala para corroborar si debe ser reformulado algunos ítems.

En la presente investigación la población está conformada por colaboradores de un contact center. La muestra para el estudio está conformada por 460 colaboradores.

2.3.3 Muestreo

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra no probabilística o dirigida es la elección de los elementos que no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.

En el presente estudio se utilizó el muestreo no probabilístico, este procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. (Arias, 2012).

Asimismo, el mismo autor menciona que en el muestreo intencional, los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador.

2.3.4 Criterios de inclusión:

- Permanencia 1 mes en adelante.
- Dentro del rango de edad, entre 18 y 60 años.
- Dispuestos a participar de forma voluntaria.
- Que llenen correctamente el protocolo de evaluación.
- Ser colaborador del Contact Center de Cercado de Lima.

2.3.5 Criterios de Exclusión

- Permanencia menor a 1 mes en adelante.
- Hayan contestado de manera inadecuada los reactivos del instrumento.
- No deseen participar de la investigación.
- Fuera del rango de edad, entre 18 y 60 años.
- No ser colaborador del Contact Center de Cercado de Lima.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica

En el presente estudio la técnica que se va hacer uso para recolección es la encuesta indica que la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (Arias, 2012).

2.4.2 Instrumento

Hernández, et., al (2014) señalan que un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema.

Para Bernal (2010) refiere al cuestionario como “conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar objetivos del proyecto de investigación”. Cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable.

Tamayo (2008) Señala que “el cuestionario contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

Para medir la variable Valores hacia el trabajo se utilizara la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento	: Escala de Valores hacia el Trabajo (EVAT)
Autores	: Luis M Arciniega, Luis González
Año	: 2000
Tipo de instrumento	: Escala
Número de ítem	: 16
Aplicación	: individual y colectiva
Tiempo de administración	: 15 minutos aproximadamente
Objetivo	: medir valores hacia el trabajo
Ámbito de aplicación	: Organizacional

Descripción del cuestionario: Se trata de un test donde se utilizan ítems que plantean situaciones vivenciales en las que los sujetos descritos ponen en la práctica sus valores hacia el trabajo. Se pide al individuo que evalúe y califique el parecido de empleados de las situaciones que se plantean en el cuestionario con él mismo.

Esta evaluación y calificación se lleva a cabo por medio de una Escala tipo Likert, con 5 alternativas:

1= Nose parece en nada a mi

2= Se parece muy poco a mi

3= Se parece algo a mi

4=Se parece a mi

5=Se parece mucho a mi

El cuestionario original está compuesto por 30 ítems, tres ítems para cada tipología. El cuestionario abreviado por Arciniega y González (2000), quedó conformada por 16 ítems los cuales están organizados de la siguiente manera: 4 ítems referidos a evaluar el factor Apertura al Cambio, 4 orientados a evaluar el factor Conservación, 4 indagar acerca del factor Auto engrandecimiento y 4 ítems que miden el factor Auto trascender.

Instrucciones: Se solicita a los examinados que lean atentamente los enunciados que describen brevemente las características de distintos trabajadores y que califiquen que tanto se parece a él cada uno de ellos, marcando con una X en el cuadro de la derecha que mejor describa el parecido. Considerando el trabajo en general y no solo su situación actual. No olvidar contestar todos los ítems.

2.4.3 Confiabilidad

Kerlinger y Lee (2002) refieren que la confiabilidad es la falta de distorsión o precisión de un instrumento de medición. Recuerde que una medida altamente confiable sólo indica que está midiendo algo con precisión o de forma consistente.

Arciniega y Gonzales (2000) en su desarrollo y validación del instrumento para medir valores hacia el trabajo, se llevó a cabo el análisis de propiedades psicométricas a través del cálculo de la consistencia interna por medio del índice Ω de Heise y Bohrnstedt de cada subescala; apertura al cambio ($\Omega=0.6811$), conservación ($\Omega=0.7057$), auto engrandecimiento ($\Omega=0.7465$) y auto trascender ($\Omega=0.8266$) correspondiente al orden superior a través de índice Ω y el parámetro lambda obtenido en el análisis factorial confirmatorio. Además, los índices son bastante aceptables dada la naturaleza del constructo. Con la excepción de la subescala apertura al cambio a diferencia del resto las demás subescala presentan una consistencia interna superior a 0.70.

2.4.4 Validez

Kerlinger y Lee (2002) señalan que la definición más común de validez se sintetiza en la pregunta: “¿estamos midiendo lo que creemos que estamos midiendo?”, una prueba o escala es válida de acuerdo con el propósito científico o práctico de quien la utiliza. (p.604)

En el desarrollo del instrumento el análisis de los resultados obtenidos se lleva a cabo en tres fases sucesivas. La primera fase consistió en revisar la distribución de los ítems que integran el cuestionario: media, desviación típica, curtosis y asimetría. Una vez identificadas las características de las distribuciones de cada ítem se procedió al análisis de la validez de estructura del constructo. Para

ello se realizó un análisis multidimensional y posteriormente el análisis factorial confirmatorio tras probar once modelos se obtiene una representación parsimoniosa de 4 ítems por cada factor, todos los índices de ajuste estimados presenta un valor aceptable y superior a los límites que consideren un buen ajuste ($\chi^2=170.791$; $gl=98$; $CFI=0.924$; $GFI=0.923$; $AGFI=0.893$ Y $SRMR=0.062$).

Posteriormente se identificaron aquellos ítems cuya posición en ambas configuraciones eran semejantes, o bien que en alguna de las dos muestras aparecieran en el lugar que fueron originalmente hipotetizados.

2.5 Método de análisis de datos

En el presente estudio de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT), se aplicó el instrumento y se efectuó la depuración de los protocolos, teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión. Posteriormente, se continuó con la calificación de los mismos y el vaciado de datos en la hoja de cálculo Excel. Se exportó a esta información al paquete estadístico para ciencias sociales SPSS 24.

Se elaboró un estudio cuantitativo, empleando así el análisis descriptivo de los ítems. Para la validez de contenido, se utilizó la V de Aiken. Para determinar la validez de constructo, se realizó el análisis factorial exploratorio, empleando la medida de Kaiser-Meyer Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Para el análisis factorial confirmatorio se usó el software estadístico análisis of moment structures versión 24 (AMOS v24) y para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach, coeficiente omega y Guttman.

2.6 Aspectos éticos

Según la APA (2010), existen principios éticos y legales básicos que subyacen en toda investigación y escrito académico, los que están diseñados para alcanzar tres objetivos:

Asegurar la precisión del conocimiento científico.

Proteger de los derechos y garantías de los participantes en la investigación.

Proteger los derechos de propiedad intelectual.

Para la recolección de los datos se solicitó a los jefes de áreas del Contact Centers el acceso para aplicación de los instrumentos de medición, presentando una carta a nombre de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se informó a los colaboradores sobre el asentimiento para su participación voluntaria en la investigación. Luego de administrar las pruebas, se les especificará que los datos obtenidos se usarán bajo confidencialidad (anonimato), y se garantizará la privacidad de sus respuestas.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de las propiedades psicométricas de la versión adaptada de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT)

Tabla 3

Análisis descriptivo de los ítems

Ítems	FR						DE	g ¹	g ²	IHC	h ²	ID	Aceptable
	1	2	3	4	5	M							
P1	1,3	2,5	17,4	50,6	28,2	4,02	,820	1,303	-,870	,572**	,445	,000	SI
P2	,4	3,0	10,6	46,4	39,6	4,22	,783	1,187	-,991	,555**	,536	,000	SI
P3	21,4	24,2	29,0	19,1	6,4	2,65	1,192	-,907	,170	,474**	,550	,000	SI
P4	,6	1,7	10,0	38,3	49,4	4,34	,777	1,784	-1,222	,617**	,522	,000	SI
P5	,8	2,1	16,9	44,9	35,2	4,11	,819	,815	-,820	,561**	,471	,000	SI
P6	28,0	30,7	25,6	10,2	5,5	2,35	1,150	-,426	,576	,384**	,525	,000	SI
P7	,4	,6	10,6	34,7	53,6	4,40	,737	1,357	-1,155	,593**	,557	,000	SI
P8	,4	1,3	7,6	33,1	57,6	4,46	,728	2,368	-1,428	,574**	,480	,000	SI
P9		2,1	16,9	39,2	41,7	4,21	,794	-,401	-,640	,617**	,471	,000	SI
P10	,2	1,3	11,2	44,5	42,8	4,28	,728	,631	-,826	,526**	,649	,000	SI
P11	35,8	22,5	19,1	13,1	9,5	2,38	1,338	-,891	,570	,424**	,568	,000	SI
P12	,8	4,2	16,1	43,2	35,6	4,08	,870	,594	-,864	,558**	,372	,000	SI
P13	,6	3,0	20,6	40,3	35,6	4,07	,857	,089	-,668	,649**	,546	,000	SI
P14	4,2	18,6	34,3	30,9	11,9	3,28	1,033	-,550	-,153	,400**	,516	,000	SI
P15	4,7	15,0	28,0	36,0	16,3	3,44	1,075	-,500	-,386	,431**	,239	,000	SI
P16		1,1	5,1	37,7	56,1	4,49	,645	1,185	-1,129	,529**	,536	,000	SI

Nota: FR: Formato de respuesta; M: Media; DE: Desviación estándar; g¹: coeficiente de asimetría de Fisher; g²: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h²: Comunalidad; ID: índice de discriminación.

En la tabla 3, se observa que ninguno de los reactivos de cada alternativa supere el 80% de frecuencia, por lo que se consideran adecuados. En lo que refiere a la asimetría los ítems se encuentran entre los valores de -1.5 a +1.5 a excepción del ítems 4 y 8. De la misma manera, se observa que los valores de la curtosis fluctúan entre -1.5 y + 1.5. El índice de homogeneidad y el criterio de Comunalidad indican que los reactivos muestran valores superiores o próximos a .20 (Kline, 1993). Por lo que se puede concluir que de los 16 ítems que componen la escala, contribuyen a medir la variable valores hacia el trabajo.

Tabla 4

Validez de contenido por criterio de jueces mediante V de Aiken

Items	Claridad										Pertinencia										Relevancia										V.Aiken General
	Jueces										Jueces										Jueces										
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	Σ	V Aiken	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	Σ	V Aiken	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	Σ	V Aiken	
1	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0,9	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0,9	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0,9	0,9
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
7	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0,9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
10	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0,9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
11	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0,9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
13	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0,9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
14	1	1	0	1	0	1	1	1	6	0,8	1	1	0	1	0	1	1	1	6	0,8	1	1	0	1	0	1	1	1	6	0,8	0,8
15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1,0

Se utilizó el coeficiente de V de Aiken como resultado se encontró que $V > .80$ en todos los ítems. Por lo tanto, los reactivos del instrumento cumplen con este tipo de validez.

Tabla 5

Adaptación Semántica de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT)

Nº	Versión original	Nº	Versión adaptada
1	Es un(a) empleado(a) muy activo(a), contagia energía sólo de verle.	1	Es un empleado activo que promueve el desarrollo.
2	Respetar las costumbre y tradiciones que se siguen en su trabajo, es muy importante para él (ella).	2	Respetar las costumbre y tradiciones que se siguen en su trabajo ya que es importante.
3	A él (ella), le gusta manejar a la gente, le gusta mandar e influenciar a las personas.	3	Le gusta tener el control de las personas e influenciar en ellas.
4	Para él (ella), es muy importante el bienestar de las personas que conforman su equipo de trabajo.	4	Le es importante el bienestar de las personas que conforman su equipo de trabajo.
5	Él (ella) es un(a) empleado(a) que siempre está buscando nuevas maneras de hacer mejor su trabajo.	5	Es un empleado que busca nuevas formas de hacer su trabajo.
6	Siempre se guía por lo que otros hacen, no le gusta hacer cosas que otros no hagan.	6	Se guía por lo que otros hacen
7	Él (Ella) busca siempre sobresalir y ser exitoso(a)	7	Busca sobresalir y ser exitoso.
8	Para él (ella) es muy importante ganarse la confianza de sus compañeros de trabajo, siéndoles leal y honesto(a).	8	Es importante ganarse la confianza de sus compañeros de trabajo, siéndoles leal y honesto.
9	Él (Ella), siempre está preocupado(a) por actualizarse, ya sea leyendo o asistiendo a cursos, con la finalidad de ser un empleado(a) eficiente.	9	Se preocupa por actualizarse, sea leyendo o asistiendo a cursos con la finalidad de ser eficiente.
10	Siempre sigue las reglas y procedimientos en su trabajo, tal y como si fuera un reloj.	10	sigue las reglas y procedimientos en su trabajo
11	Mantener una imagen de superioridad ante los demás, es su principal preocupación.	11	Mantener una imagen de superioridad ante los demás, es su principal preocupación.
12	Él (Ella) siempre lucha por que todos los empleados reciban el mismo trato y oportunidades.	12	Siempre lucha para que todos los empleados reciban el mismo trato y oportunidades.
13	Le gustan los retos en su trabajo, prefiere siempre lo nuevo y desconocido.	13	Le gustan los retos en su trabajo, prefiere lo nuevo y desconocido.
14	Él (Ella) es muy metódico(a); No le gusta intentar nuevas formas de hacer las cosas, prefiere lo que siempre le ha funcionado.	14	Es metódico prefiere hacer las cosas como siempre le ha funcionado.
15	Para él (ella), adquirir y acumular bienes o usar servicios costosos es muy importante.	15	Adquirir y acumular o servicios es importante.
16	Para él (ella) la lealtad hacia su empresa y/o equipo de trabajo es muy importante	16	La lealtad hacia su empresa y/o equipo trabajo es importante.

Validez de constructo por análisis factorial exploratorio

Tabla 6

KMO y test de esfericidad de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,875
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2119,585
	gl	120
	Sig.	0,000

Los valores de KMO obtenido fue de 0.875, presentando un buen nivel de adecuación muestral siendo próximo a la unidad; por lo que nos indica que el muestreo es aceptable. Por otro lado, el test de esfericidad de Bartlett muestra resultados estadísticamente significativos ($p < 0.001$).

Los resultados del modelo factorial serán excelentes, si el índice KMO está comprendido entre 0 y 1; adecuados si está entre 0.8 y 0.9; aceptables, si estos están entre los valores 0.7 y 0.8 y los valores menores a 0.6 el muestreo no es adecuado (Kaiser, 1977).

Tabla 7

Análisis de componentes principales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,067	31,669	31,669	5,067	31,669	31,669	3,453	21,582	21,582
2	1,931	12,068	43,736	1,931	12,068	43,736	2,586	16,160	37,742
3	1,043	6,522	50,258	1,043	6,522	50,258	2,002	12,516	50,258
4	0,970	6,061	56,319						
5	0,844	5,275	61,594						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 7, se aprecia que los items se agrupan en tres factores, los cuales explican 50.2% de la variancia acumulada. Según Kaiser (1958), los componentes que deben mantenerse son aquellos que tengan valores superiores a la unidad. En la tabla se observa que los factores obtienen un total de (1,043 > 1), estructurándose en tres componentes.

Tabla 8

Matriz de componentes rotados de la escala de valores hacia el trabajo

	Componente		
	1	2	3
P1	,544		
P4	,602		
P5	,674		
P7	,727		
P8	,552		
P9	,513		
P12	,568		
P13	,701		
P2		,654	
P10		,767	
P16		,608	
P3			,589
P6			,724
P11			,699
P14			,639
P15			,417

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.
a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

En la tabla anterior, se muestra que la matriz de componentes rotados arrojo tres factores, los cuales se conforman de la siguiente manera: primer factor lo constituyen los items: 1, 4, 5, 7, 8, 9, 12,13; el segundo factor por los items: 2, 10,16 y el ultimo por los items: 3, 6, 11, 14 ,15.

Tabla 9

Resultados del análisis factorial confirmatorio (n=460)

Estadístico	Criterio Limite	Modelo 1 4 factores	Modelo 2 4 factores eliminando ítems (6,11)
Índices de ajuste global			
X ²	p > 0.05	455,9 (p=.000)	183(p=.000)
RMSEA	<= .07	0,09	0,05
GFI	>= .90	0,88	0,95
NFI	> .90	0,79	0,90
Índices de ajuste incremental			
TLI	>=.90	0,78	0,92
CFI	>= .90	0,82	0,94
Índices de parsimonia			
X ² /gl	< 2 6 3	4,65	2,61
AGFI	>= .90	0,83	0,92
SRMR	<=.08	0,08	0,04

Nota: x²: Chi cuadrado; RMSA: aproximación cuadrada media cuadrática; GFI: Índice de bondad de ajuste; NFI: Índice de ajuste normado; TLI: Índice de Tucker-Lewis; CFI: índice de ajuste comparativo; X²/gl: Chi cuadrado sobre grados de libertad AGFI: índice de bondad de ajuste ajustado; SRMR: residuo estandarizado cuadrático.

En la tabla 9, se muestran los resultados del análisis factorial confirmatorio de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) con una estructura de cuatro factores. En el primer modelo, el índice de ajuste global; chi-cuadrado (X²=455), (RMSEA=0.09), (GFI=0.88), (NFI=0.79), los índices de ajuste incremental (TLI=.078), (CFI=0.82) y los índices de parsimonia (X²/gl=4.65), (AGFI=0.83) y (SRMR=0.08) los resultados reportan datos que no se ajustan al criterio limite.

En el segundo modelo con cuatro factores, se eliminaron los ítems 6 y 11 obteniendo una escala con 14 ítems. Los índices de ajuste global: El Estadístico chi-cuadrado (X²=183) cumple con los supuestos de distribución adecuada y la salida de los datos del modelo es significativa (Bollen y Long, 1993). La Raíz cuadrada del error medio cuadrático (RMSEA=0.05), Valores inferiores a 0.08, son indicativos de un buen ajuste (Steiger y Lind 1980). El Índice de ajuste Normalizado (NFI=0.90), el rango de variación de este indica es entre 0 y 1, se recomienda valores superiores a >=.95 (Bentler y Bonett, 1980) pero el resultado obtenido es próximo al criterio.

Los índices de ajuste incremental: El Índice de Tucker-Lewis (TLI=0.92), se considera aceptables los valores superiores a 0.90 (Bentler y Bonett, 1980) y el Índice de ajuste Comparativo (CFI=0.94), indican un buen ajuste del modelo, ya que sus valores son próximos a 1, considerándose aceptables (Bentler, 1990).

Los índices de parsimonia: La Razón Chi-cuadrado/grados de libertad ($X^2/df=2.61$), si el resultado oscila entre 1 y 3, son indicadores de un ajuste aceptable entre el modelo hipotético y los datos de muestra (Carmines y McIver, 1981), el residuo estandarizado cuadrático (SRMR=0.04), los valores varían de 0 a 1 con modelos que se ajustan y obtienen valores inferiores a 0.05 se consideran aceptables (Byrne, 1998; Diamantopoulos y Siguaw, 2000), el índice de bondad de ajuste ajustado (AGFI=0.92), Los valores superiores a 0.90 son indicativos de un buen ajuste del modelo de datos de aceptación para este modelo (Jöreskog and Sörbom, 1986).

En este segundo modelo podemos observar que los índices de ajuste global, incremental y de parsimonia mejoran en contraste al primero modelo cumpliendo con los valores de aceptación. Concluyendo que la escala de valores hacia el trabajo EVAT presenta validez de constructo a través del AFC.

Estructura factorial de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contact center de Lima (n=460)

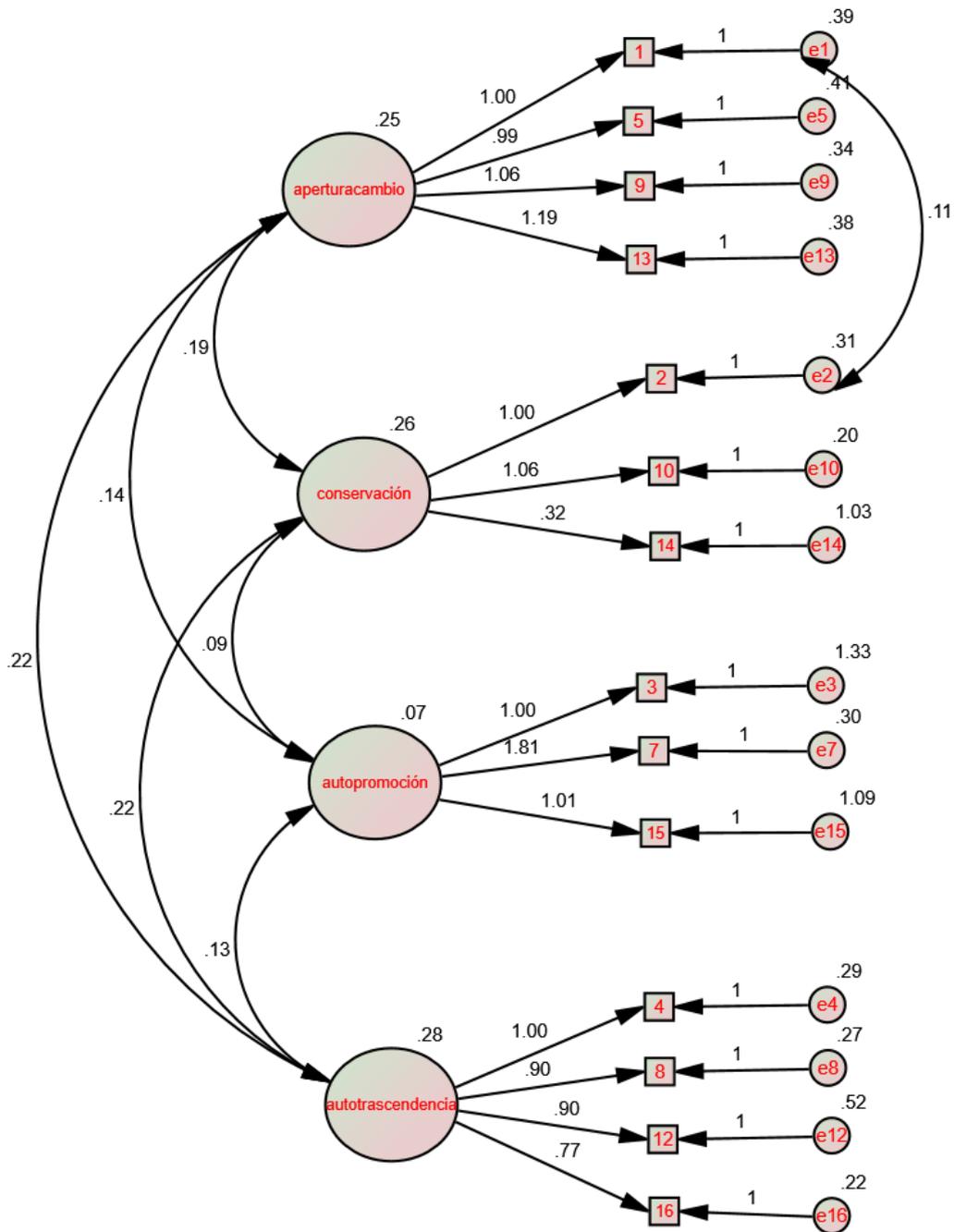


Figura 2.

Diagrama de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) según el modelo teórico de shalom Schwartz.

Análisis de Confiabilidad

Tabla 10

Análisis por consistencia interna a través del coeficiente Mc Donald's, alfa de Cronbach, Gutmann's y método de dos mitades.

	Media	Desviación Estándar	McDonald's ω	Cronbach's α	Gutmann's λ_6	Spearman-Brown
Escala	3,722	0,772	0,811	0,774	0,825	.793

Nota: ω =Coeficiente de Omega; α = coeficiente de alfa de Cronbach; λ =coeficiente de Gutmann's

Los resultados de la tabla 10, el coeficiente de omega reporta un valor ($\omega=0.811$), para considerarlo aceptable debe encontrarse entre .70 y .90 (Campos y Oviedo, 2008), encontrándose como un valor aceptable. El coeficiente de alpha de Cronbach muestra el valor ($\alpha=.774$) y el coeficiente de Guttman reporta ($\lambda=.825$) siendo aceptable. Se observa que existe una buena correlación de coeficiente de Spearman-Brown de longitud desigual entre la parte 1 y la parte 2 que es de .793 lo cual es bueno, lo que indica que la parte 1 y la parte existe una buena correlación, bastante similares para medir el constructo.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad por dimensiones

Dimensiones	Alfa de Cronbach Versión Original (piloto)	Cronbach's α	McDonald's ω
Apertura al cambio	0,655	0,738	0,745
Conservación	0,392	0,449	0,385
Autopromoción	0,524	0,500	0,424
Auto trascendencia	0,741	0,740	0,739
Prueba completa	0.816	0,774	0,811

Los resultados de la tabla 11, se observa que el coeficiente de alpha de Cronbach en la versión adaptada .774 y el omega .811 siendo puntajes estadísticos aceptables para el estudio.

Se realizo el análisis por dimensiones, la primera dimensión apertura al cambio el alfa es de .738 y el omega de .745. La segunda dimensión conservación el alfa de Cronbach .449 y el omega obtenido es .385 siendo bajo. La tercera dimensión autopromoción el alfa de Cronbach obtenido es de .500 mientras que el omega obtuvo .424 estando por debajo de lo aceptable. La cuarta dimensión Autotracedencia reporta un resultado .740 y el omega .739 lo que indica que son puntajes aceptables.

Tabla 12

Análisis de fiabilidad de los ítems por consistencia interna coeficiente Mc Donald's, alfa de Cronbach, Gutmann's y correlación Ítem-test.

Items	Media	Desviación Estándar	McDonald's ω	Cronbach's α	Gutmann's λ_6	Items test	Sig. (bilateral)
P1	4,03	0,80	0,79	0,75	0,80	,572**	0,000
P2	4,23	0,76	0,80	0,76	0,81	,555**	0,000
P3	2,64	1,18	0,81	0,77	0,82	,474**	0,000
P4	4,36	0,76	0,79	0,75	0,80	,617**	0,000
P5	4,12	0,81	0,79	0,75	0,81	,561**	0,000
P6	2,33	1,14	0,82	0,78	0,82	,384**	0,000
P8	4,47	0,70	0,79	0,76	0,81	,574**	0,000
P9	4,20	0,79	0,79	0,75	0,80	,617**	0,000
P11	2,38	1,33	0,81	0,78	0,82	,424**	0,000
P12	4,09	0,86	0,80	0,76	0,81	,558**	0,000
P13	4,07	0,86	0,79	0,75	0,80	,649**	0,000
P14	3,27	1,03	0,81	0,77	0,83	,400**	0,000
P15	3,42	1,08	0,81	0,77	0,82	,431**	0,000
P16	4,50	0,62	0,80	0,76	0,81	,529**	0,000

En la tabla 12, se observa el análisis de fiabilidad de los ítems de la escala donde la media oscila entre 2.38 a 4.64 y la desviación estándar 0.62 a 1.33. El coeficiente de omega fluctúa entre .79 a .82 mientras el coeficiente de alfa Cronbach .75 a .78 y el coeficiente de Gutmann's entre .80 a .83 siendo valores aceptables.

Se aprecia que las valoraciones de la correlación ítems-test oscilan entre .384 hasta .649 indicando un grado aceptable de relación entre lo que mide el ítems y lo que pretende medir de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).

3.2 Baremos

Tabla 13

Normas percentiles de la escala de valores hacia el trabajo (n: 460)

Percentiles	Valores Hacia el Trabajo Evat	Categoría
5	50,00	Bajo
10	52,00	
15	54,00	
20	55,00	
25	56,00	
30	57,00	
35	58,00	
40	59,00	
45	60,00	
50	61,00	Promedio
55	62,00	
60	62,60	
65	64,00	
70	65,00	
75	66,00	Alto
80	67,00	
85	68,00	
90	70,00	
95	73,95	
99	79,00	
Media	60,82	Media
Desviación estándar	7,331	Desviación estándar
Mínimo	34	Mínimo
Máximo	80	Máximo
Bajo	5 - 45	Bajo
Promedio	50 - 70	Promedio
Alto	75 - 100	Alto

En la tabla 13, se presentan los baremos generales en percentiles de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).

La escala, presenta una media 60.82 y desviación estándar de 7.331. Los percentiles de la escala están divididos en categorías; bajo, promedio, alto según las puntuaciones alcanzadas para cada una de ellas.

Tabla 14

Normas percentiles por dimensiones de la escala de valores hacia el trabajo (n: 460)

	Apertura al cambio	Conservación	Autopromoción	Autotracedencia	categoría	
	5	3,00	2,50	2,25	3,26	
	10	3,25	2,75	2,28	3,75	
	15	3,50	3,00	2,50	3,75	
	20	3,75	3,00	2,50	4,00	
	25	3,75	3,25	2,75	4,00	Bajo
	30	3,75	3,25	2,75	4,00	
	35	4,00	3,25	3,00	4,25	
	40	4,00	3,50	3,00	4,25	
	45	4,00	3,50	3,00	4,25	
Percentiles	50	4,00	3,50	3,25	4,50	
	55	4,25	3,50	3,25	4,50	
	60	4,25	3,75	3,25	4,50	Promedio
	65	4,25	3,75	3,50	4,75	
	70	4,50	3,75	3,50	4,75	
	75	4,50	4,00	3,69	4,75	
	80	4,75	4,00	3,75	5,00	
	85	4,75	4,00	4,00	5,00	
	90	5,00	4,25	4,25	5,00	Alto
	95	5,00	4,50	4,50	5,00	
99	5,00	5,00	5,00	5,00		
Media	4,10	3,53	3,21	4,35	Media	
Desviación estándar	0,612	0,573	0,694	0,551	Desviación estándar	
Mínimo	1,50	1,75	1,50	2,25	Mínimo	
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	Máximo	
Bajo	3,00-4,00	2,50-3,50	2,25-3,00	3,26-4,25	Bajo	
Promedio	4,00-4,50	3,50-3,75	3,25-3,50	4,50-4,75	Promedio	
Alto	4,00-5,00	4,00-5,00	3,69-5,00	4,75-5,00	Alto	

En la tabla 14, se presentan los baremos en percentiles de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT). La media por dimensión oscilan entre 3.21 a 4.35 y la desviación estándar ente 0.51 a 0.69. Cada dimensión muestra puntuaciones similares y son determinadas por las categorías bajo, promedio y alto.

Tabla 15

Interpretación de los baremos por dimensión

Factores	Bajo	Promedio	Alto
Apertura al cambio	Las puntuaciones bajas en el factor apertura al cambio, significa que el evaluado no muestran interés en innovar, eficiente y asumir desafíos.	Las puntuaciones promedio en el factor apertura al cambio los evaluados buscan formas de innovar, ser eficiente y asumir desafíos.	Las puntuaciones altas en el factor apertura al cambio señalan que el evaluado establece como prioridad su autonomía e independencia promoviendo su desarrollo e innovando.
Conservación	Las puntuaciones bajas en el factor conservación señalan que el evaluado no sigue las costumbres o respeten las tradiciones de su lugar de trabajo. Presentan dificultad para cumplir las normas y procedimientos de su ámbito laboral.	Las puntuaciones promedio en el factor conservación señalan que el evaluado tiene presente las costumbres, respeto, compromiso por las tradiciones de su lugar de trabajo. Siguen las reglas y procedimientos de su ámbito laboral.	Las puntuaciones altas en el factor conservación refieren que el evaluado muestra un elevado respeto, compromiso por las tradiciones y costumbres de su lugar de trabajo. También tienen muy en claro las reglas y siguen los procedimientos de su ámbito laboral.
Autotracedencia	Las puntuaciones bajas en el factor auto trascendencia, refiere que el evaluado es indiferente al bienestar de sus compañeros de trabajo. No muestra interés en trabajar en equipo o en ganarse la confianza de los demás.	Las puntuaciones promedio en el factor auto trascendencia refiere que el evaluado muestra interés en el bienestar de las personas, se muestra tolerante, comprensivo y honesto con sus pares en el trabajo.	Las puntuaciones altas en el factor auto trascendencia refiere que el evaluado establece como relevante el bienestar de las personas, insta a que todos reciban el mismo trato y leal a su lugar de trabajo y a las personas con quienes labora.
Auto promoción	Las puntuaciones bajas en el factor autopromoción refiere que los evaluados fijan no muestran interés en el éxito o el mantener imagen de superioridad.	Las puntuaciones promedio en el factor autopromoción refiere que los evaluados fijan ser exitosos, mantener imagen de superioridad, prestigio. Buscan la satisfacción y tratan de tener el control sobre demás.	Las puntuaciones altas en el factor autopromoción señalan que los evaluados establecen como prioridad sobresalir y ser exitosos, mantener una imagen de superioridad y prestigio sobre las demás personas. Además presentan un alto grado de competitividad e influencia.

Tabla 16

Normas Percentiles varones (n: 207)

	Apertura al cambio	Conservación	Autopromoción	Autotracedencia	Categoría	
	5	3,00	2,50	2,25	3,10	
	10	3,25	2,75	2,50	3,50	
	15	3,50	3,00	2,50	3,75	
	20	3,75	3,00	2,75	4,00	
	25	4,00	3,25	2,75	4,00	Bajo
	30	4,00	3,25	3,00	4,00	
	35	4,00	3,25	3,00	4,25	
	40	4,00	3,50	3,00	4,25	
	45	4,25	3,50	3,25	4,40	
Percentiles	50	4,25	3,50	3,25	4,50	
	55	4,25	3,50	3,25	4,50	
	60	4,50	3,75	3,50	4,50	Promedio
	65	4,50	3,75	3,50	4,75	
	70	4,65	3,75	3,75	4,75	
	75	4,75	4,00	3,75	4,75	
	80	4,75	4,00	4,00	5,00	
	85	4,75	4,00	4,00	5,00	Alto
	90	5,00	4,25	4,25	5,00	
	95	5,00	4,50	4,50	5,00	
99	5,00	5,00	5,00	5,00		
Media	4,19	3,55	3,32	4,33	Media	
Desviación estándar	0,628	0,567	0,706	0,584	Desviación estándar	
Mínimo	1,50	2,25	1,75	2,25	Mínimo	
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	Máximo	
Bajo	3.00-4.25	2.50-3.50	2.25-3.25	3.10-4.40	Bajo	
Promedio	4.25-4.65	3.50-3.75	3.25-3.75	4.50-4.75	Promedio	
Alto	4.75-5.00	4.00-5.00	3.75-5.00	4.75-5.00	Alto	

En la tabla 16, se presentan los baremos en percentiles de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) para mujeres.

Tabla 17

Percentiles Mujeres (n: 253)

	Apertura al cambio	Conservación	Autopromoción	Autotracedencia	Categoría	
Percentiles	5	3,00	2,68	2,25	3,50	Bajo
	10	3,25	2,75	2,25	3,75	
	15	3,50	3,00	2,50	3,75	
	20	3,50	3,00	2,50	4,00	
	25	3,75	3,25	2,50	4,00	
	30	3,75	3,25	2,75	4,00	
	35	3,75	3,25	2,75	4,25	
	40	4,00	3,25	2,90	4,25	
	45	4,00	3,50	3,00	4,25	
	50	4,00	3,50	3,00	4,50	Promedio
	55	4,00	3,50	3,25	4,50	
	60	4,25	3,75	3,25	4,50	
	65	4,25	3,75	3,25	4,75	
	70	4,25	3,75	3,50	4,75	
	75	4,50	3,88	3,50	4,75	Alto
	80	4,50	4,00	3,75	4,80	
	85	4,75	4,00	3,75	5,00	
	90	4,75	4,25	4,00	5,00	
	95	5,00	4,50	4,33	5,00	
99	5,00	5,00	4,87	5,00		
Media	4,03	3,52	3,13	4,37	Media	
Desviación estándar	0,590	0,579	0,673	0,523	Desviación estándar	
Mínimo	1,75	1,75	1,50	2,50	Mínimo	
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	Máximo	
Bajo	3.00-4.00	2.68-3.50	2.25-3.00	3.50-4.25	Bajo	
Promedio	4.00-4.25	3.50-3.75	3.00-3.50	4.50-4.75	Promedio	
Alto	4.50-5.00	3.88-5.00	3.50-4.87	4.75-5.00	Alto	

En la tabla 17, se presentan los baremos en percentiles de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).

IV.DISCUSION

La presente investigación tuvo como objetivo adaptar la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contac Center en la ciudad de Lima. Se realizara la discusión teniendo en cuenta los resultados obtenidos, antecedentes y el marco teórico.

Sin embargo, cabe señalar que el modelo de Shalom Schwartz ha reunido datos bastante consistentes que, en gran medida, se corroboran transculturalmente (Schwartz & Sagiv, 1995; Schwartz, 2012). Sus estudios han sido corroborados en más de 344 muestras de 83 países. A finales de los años ochenta, Schwartz & Bilsky (1987) propusieron una teoría sobre la estructura psicológica universal de los valores humanos.

Esta teoría fue elaborada para probar empíricamente en qué medida los aspectos, dimensiones contenidas, valores típicos y relaciones estructurales representan el uso que hacen las personas de los valores. Como justificación a su tipología de los valores, Schwartz & Bilsky (1987, 1990) conciben a los valores como representaciones cognitivas de tres tipos de requerimientos humanos universales y básicos: las necesidades de los individuos como organismos biológicos, requerimientos de interacción social, y la necesidad de supervivencia y bienestar de los grupos (citan a Becker, 1950; Kluckhohn, 1961; Rokeach, 1973). De acuerdo con Schwartz (1996), la jerarquía de los valores son respuestas a dichos requerimientos básicos. La teoría de los valores de Schwartz, tiene algunas características: universalidad, circularidad, y multidimensionalidad. Los 10 valores de Schwartz se agrupan en un espacio circular donde los polos opuestos son antagónicos y, los anexos, semejantes. Estos 10 valores se agrupan en 4 grandes áreas.

Se realizó la validez de constructo por análisis factorial exploratorio. El análisis del índice (KMO=.875) representa un buen nivel de adecuación y el test de esfericidad de Bartlett ($p < 0.001$), en cuanto a la varianza acumulada esta se explica en un 50.2% y el método de rotación Varimax muestra una matriz con tres factores. En las investigaciones de Marsollier y Expósito (2017) se halló el índice de adecuación de la muestra (KMO=.844) y un análisis de Bartlett significativo siendo similares a los resultados obtenidos en la investigación.

En cuanto al análisis factorial confirmatorio, muestra dos modelos; el primer modelo los datos del índices de ajuste global, incremental y de parsimonia no se ajustan. El segundo modelo con cuatro factores, se eliminaron los items 7 y 10 obteniendo un mejor resultado. Los índices de ajuste global ($\chi^2 = 183$), (RMSEA=0.05; GFI=0.95; NFI=0.90), los índices de ajuste incremental (TLI=0.92; CFI=0.94) y los índices de parsimonia ($\chi^2/gl=2.61$; AGFI=0.92; SRMR=0.04), cumplen con los valores de aceptación para este modelo.

Se observa similitud con el desarrollo y validación que realizaron Arciniega y Gonzales (2000), los índices de ajuste estimados presenta un valor aceptable y superior a los límites que consideren un buen ajuste ($\chi^2=170.791$; $gl=98$; CFI=0.924; GFI=0.923; AGFI=0.893 Y SRMR=0.062).

También se observa semejanza, en los índices ajuste de aproximación cuadrada media cuadrática y índice de ajuste comparativo; en el antecedente de desarrollado por Arciniega, Gonzales, Soares Ciulli y Giannini (2009) en el estudio que realizan a tres muestras señalan que el (CFI=.955) hallado es similar con el estudio realizado. Asimismo el (RMSEA = .053) para la muestra de México, portugués (RMSEA = .053) y muestra italiana (RMSEA = 0.048).

Dentro de la confiabilidad, se maneja los índices de fiabilidad de omega el cual reporta un coeficiente de .811 y el coeficiente de Gutmann's de .825, el cuanto al coeficiente de alfa de Cronbach se halló .774, el cual es aceptable. En las investigaciones previas; la confiabilidad hallada por Grimaldo (2008) fue de .724 y la de Aguilar, Calvo y Garcia (2007) fue de .810 que comprueba que el instrumento es consistente y muestra similitud.

En cuanto a la confiabilidad por dimensiones, se hallaron valores apertura al cambio ($\alpha=.738$; $\omega=.745$); conservación ($\alpha=.449$; $\omega=.385$); autopromoción ($\alpha=.500$; $\omega=.424$) y Autotracedencia ($\alpha=.774$; $\omega=.811$) siendo similares con la prueba piloto aplicado con versión original y con las investigaciones realizadas por Carrera (2018), Gordillo (2016). En la investigación de Marsollier y Expósito (2017), contrasta los resultados de fiabilidad en dos dimensiones conservación .713 y autopromoción .644.

Para la fiabilidad de los items por consistencia interna se manejo por alfa de omega fluctúa entre .79 a .82 mientras el coeficiente de alfa Cronbach .75 a .78 y el coeficiente de Gutmann's entre .80 a .83 siendo valores aceptables. Mientras que se observa la correlación items-test que oscilan entre .384 hasta .649 indicando un grado aceptable de relación entre lo que mide el items y lo que pretende medir de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).Este último análisis coincide con el estudio realizado por Carrera (2018) que en su estudio realizado el análisis del items-test oscila entre .283 y .685.

Para concluir, al igual que la prueba original se procedió a realizar baremos como objetivo final, para especificar la interpretación de la escala de elaboraron baremos según, la puntuación global y por dimensiones apertura al cambio, conservación, Autotracedencia y autopromoción, además se realizo baremos para cada sexo. Se trazo las normas percentiles que ayuden a la interpretación de resultados dentro de un grupo normado estos van desde: bajo, promedio y alto.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos se puede inferir que la escala de valores hacia el trabajo (EVAT), posee adecuadas propiedades psicométricas para la adaptación que realizo en un contexto diferente al de la versión original.

V.CONCLUSIÓN

A continuación en base a los objetivos diseñados y en los resultados obtenidos en la investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contact center de Lima 2018. Logro ser adaptada en nuestro contexto.
- En la validez de contenido, se empleo el coeficiente de V de aiken, a través de 08 jueces expertos, hallándose que la $V > .80$ en todos los items cumpliendo con este tipo de validez.
- Los items de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) fueron adaptados semánticamente de acuerdo a los resultados de la prueba piloto y las observaciones de los jueces expertos a través del certificado de validez de contenido. Asimismo la técnica entrevista con los participantes de la prueba piloto ayudó con las modificaciones de ciertos términos adecuados a nuestro contexto.
- En la validez de constructo, se determinó a través del análisis factorial exploratorio en el cual se obtuvo tres principales componente que explican el 50.2% de la varianza total.
- El análisis factorial confirmatorio establece cuatro factores y los índice de ajuste ($X^2=183$; RMSEA=0.05; GFI=0.95; NFI=0.90; TLI=0.92; CFI=0.94; $X2/gl=2.61$; SRMR=0.04; AGFI=0.92) con valores aceptables.
- Se hallo, la confiabilidad global del instrumento por consistencia interna media alfa de Cronbach .774, omega .811, Gutmann's 8.25. Asimismo, se hallo la confiabilidad de sus dimensiones como en apertura al cambio ($\alpha=738$; $\omega=.745$), conservación ($\alpha=449$; $\omega=.385$), autopromoción ($\alpha=.500$; $\omega=.424$) y Autotracedencia ($\alpha=740$; $\omega=.738$) dando un resultado adecuado de fiabilidad en la prueba total. Además, Se determino la confiabilidad de los items por consistencia interna a través del items-test oscila entre .384 y .649 siendo aceptables entre lo que mide el items y lo que pretende medir la escala.
- Se elaboraron normas percentiles generales, por dimensión y según sexo y sus respectivos niveles para la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).

VI.RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir realizando futuras investigaciones psicométricas con la variable valores hacia el trabajo, debido que son pocas los estudios con esta variable en lo referente a la línea de psicometría, por lo que se presento dificultad en encontrar antecedentes actualizados para el presente estudio.
- Se sugiere, realizar adaptaciones de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en diferentes contextos y áreas con el fin de comparar los resultados obtenidos.
- En lo que refiere a la validez, se recomienda crear nuevos items en las dimensiones que presentan una menor confiabilidad.
- En cuanto a la validez de constructo, la adaptación de la escala mantuvo su estructura original con cuatro factores pero con el AFC, se eliminaron dos items. Se sugiere aplicar el instrumento en otros contextos y realizar las comparaciones de validez de constructo.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar. , Calvo, A. & García. (2007). *Valores laborales y percepción del estilo de liderazgo en personal de enfermería*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28208640_Valores_laborales_y_percepcion_del_estilo_de_liderazgo_en_personal_de_enfermeria
- Abad, F., Olea, J., Ponsoda, V., & Garcia, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid, España: Síntesis
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseño de Investigación del comportamiento*. (3er ed.). Lima, Perú: Universitaria.
- American Psychological Association (2010). *Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association* (3ra. ed.). México: Manual Moderno.
- Arciniega, L. & Zazueta, H. (2010). *Desarrollo de los valores en el trabajo*. 1ª Edición. D.F., México: Trillas.
- Arciniega, L., & González, L. (2000). *Desarrollo y validación de la escala de valores hacia el trabajo EVAT 30*; Development and validation of the Work Values Scale EVAT 30.
- Arciniega, L., González, L. Soares, V., Ciulli, S. y Giannini, M., & (2009). *Cross-Cultural validation of the Work Values Scale EVAT using multi-group confirmatory Factor Analysis and confirmatory multidimensional scaling*. *The Spanish journal of psychology*.12 (2), 767-772. Recuperado de <https://www.luisarciniega.org/evat-scale.html>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme, C.A.
- Bao, Y., Liu, Y. y Dolan, S. L. (2012). *The meaning of values and its respective work cultures manifested by Chinese public sector employees: An exploratory analysis based on a tri-axial model*, ESADE Business School. Paper presented at ISSWOV annual conference, 2012.

- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). *Significance test and goodness of fit in the analysis of covariance structures*. Psychological Bulletin, 88, 588-606.
- Bentler, P.M. (1990). *Comparative fit indexes in structural models*. Psychological Bulletin, 107, 238-246.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bollen, K.A. y Long, J.S. (1993). *Testing structural equation models*. Newbury Park, CA: Sage.
- Blanchard, K. & O'Connor. (1997), *Administración por Valores*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Byrne, B.M. (1998), *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications and Programming*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Carrera, S. (2018). Anclaje profesional y valores relacionados con el trabajo en estudiantes de universidad pública de Lima Metropolitana. (Tesis de Magister).Facultad de psicología de la universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Carmines, E.G. & McIver, J.P. (1981). Analyzing models with unobserved variables. In Bohrnstedt, G.W. & Borgata, E.F. *Social measurement: current issues*. Beverly Hills: Sage.
- Campos, A., & Oviedo, H. C. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Rev Salud Pública*, 10 (5), pp. 831-839.
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de Psicología*. 2da Edición. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Da Rocha, A. (1999). El problema ético en las sociedades pluralistas. *Airpower Journal*. Edición Brasileña. Recuperado de <http://www.airpower.maxwell.af.mil/apjinternational.html>

- Diccionario Etimológico español en línea (2017). Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?valor>
- Diamantopoulos, A. and Siguaw, J.A. (2000), *Introducing LISREL*. London: Sage Publications.
- England, G. (1967). Personal values systems of American managers, *Academy of management journal*, (10), 107-117.
- Feather, NT (1996). Valores, dignidad y actitudes hacia los triunfadores. En C. Seligman, J.M. Olson y M.P. Zanna (Eds.) *La psicología de los valores: El simposio de Ontario: vol. 8* (pp.215-251). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Fernández, M. Cayssials, A y Perez, M. (2010). *Curso básico de psicometría: Teoría clásica*. Argentina, Buenos Aires: Lugar Editorial S.A.
- Fernández A., Pérez E., Alderete A. M., Richaud M. C. & Fernández, M. (2010). ¿Construir o Adaptar Tests Psicológicos? Diferentes Respuestas a una Cuestión Controvertida. *Revista Evaluar*, 10(1) ,60-74. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/459/428>
- Flanagan, J. (1937). A note of calculating the standard error of measurement and reliability coefficients with the test scoring machine. *Journal Of Applied Psychology*, 23(4) ,529.
- García, S. & Dolan, S. (1997). *La Dirección por Valores*. Madrid, España: McGraw-Hill. Recuperado en <http://periodicos.ufpb.br/index.php/mpgoa/article/download/16065/9189>
- García, S. (2011). *Liderazgo y Valores: Un modelo Triaxial de valores pragmáticos, éticos y emocionales*. Fundación IL3 UB, Barcelona, España. Recuperado de <http://www.salvadorgarcia.eu/?p=text&id=32&sid=56>
- Gordillo, I. M. (2017). *Estudio de valores hacia el trabajo de los colaboradores administrativos de una universidad particular bajo la EVAT 30, Chiclayo 2016* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/835>

- Grimaldo, M. (2008). Valores hacia el trabajo en un grupo de policías de tránsito de Lima Metropolitana. *Liberabit. Revista de Psicología*, 14, 71-80.
- Gestión (2014), Empresas. *Cerca del 60% de las empresas peruanas reportan fraudes*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/cerca-60-empresas-peruanas-reportan-fraudes-118044>
- Gerbing, D. W. & Anderson J. C. (1988). An update paradigm for scale Development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of Marketing Research*, 25 (2), pp. 186-192.
- Great place to Work (2014). *Los Valores organizacionales*. Lima, Perú. Recuperado de www.greatplacetowork.com
- Guttman, L (1945).A basis for analyzing test-retest reliability. *Psochometrika*, 10(4), 255-282.
- Hamburger, A. (2007). Ética en los negocios La teoría de los valores en la empresa. *Revista Universidad de La Salle*, 0(44), 122-130. Recuperado de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1691/1567>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigacion*.6ta Edicion.D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hofstede, G., Bond, M., (1984). Hofstede culture dimensions: an independent validation using Rockeach's value survey, *Journal of cross-cultural psychology* num 15(4) (pp.417-433).
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1986). LISREL VI: analysis of linear structural relationships by maximun likelihood, instrumental variables and least squares methods. Mooresville: IN: Cientific Software, Inc.
- Katz, M. H. (2006). *Multivariable analysis* (2a Ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kaiser, H.F. "The Varimax criterion for analytic rotation in factor analysis". *Psychometrika*, 1958.

- Kline, P. (1993). *The Handbook of the psychological testing*. London: Routhledge
- Kluckhohn, F. y Strodtneck, *variations in value orientations*, row Peterson, evaston, Illinois, EUA, 1961.
- Kerlinger, F., Lee, H., (2002). *Investigación del comportamiento: Metodos de Investigación en ciencias sociales*. Cuarta edición. México: Editorial Mc Graw Hill
- Kornblit, A. (1994). *Vigencia del concepto de valor en las ciencias sociales*. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- McDonald, R. P. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Marsollier, R y Expósito, D. (2017). El Compromiso Laboral en el Contexto Universitario. Una Aproximación desde la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 7 (2), 22-29.
- Martínez, M.R., Hernández, M, V., Hernández, M, J. (2014). *Psicometría*. Madrid, España. Alianza Editorial S.A.
- Montero, I. & León, O. (2007). Una guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología1. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/337/33770318.pdf>
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J. & Valero, S. (2013). (Eds.). *Psicometría*. (pp.75-91).Barcelona, España: UOC.
- Morris, E., Ancajima, A., Chiri, C., Galindo, J., Guido, C. & Mejía, E. (2009). *Servicios de contac center basados en Offshore Outsourcing*. Recuperado de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Descargue%20el%20documento%20completo_pdf.pdf
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española* (23.ed.). Consultado en <http://dle.rae.es/?id=bJeLxWG>

- Rodríguez, C. y Romo, L. (2013). Relación entre Cultura y Valores Organizacionales. *Conciencia Tecnológica*, (45), 12-17. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94427876003>
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: Free Press- Evaluar, 10 (2011), 60 –74
- Romero, O. (1998). *Valores en la transición organizacional*. Centro de Investigaciones Psicológicas. Universidad de los Andes, Venezuela.
- Sagiv, L., & Schwartz, S. (1995). Value priorities and readiness for out-group social contact. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 437-448.
- Sanchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica* (5ta ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Scheler, M. (2000). *El formalismo en la ética y la ética material de los valores*. Madrid: Caparrós.
- Steiger, J. H., & Lind, J. C. (1980). Statistically based tests for the number of common factors. Iowa, IA: Psychometric Society.
- Schwartz, S., & Bilsky, W. (1987). Toward a universal psychological structure of human values. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 550-562.
- Schwartz, S. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. *Advances in Experimental Social Psychology*. Núm 25 (pp.1-65). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0065260108602816>
- Schwartz, S. (1994). Studying human values. En A.M. Bouvy, P. Boski, P. Schmitz, & F. Van de Vijver (Eds.). *Journeys into Cross-Cultural Psychology* (pp. 239-254). Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Schwartz, S. (1994). *Are there universal aspects in the structure and contents of human values*, *Journal of Social Issues*. Num 50 (pp.19-45).

- Schwartz, S., Verkasalo, M., Antonovsky, A., & Sagiv, L. (1997). Value priorities and social desirability: Much substance, some style. *British Journal of Social Psychology*, 36, 3-18.
- Schwartz, (1999). *A theory of cultural values and some implications for work*, Estados Unidos: Editorial Zamma. Recuperado en: <https://pdfs.semanticscholar.org/3971/dddaaf22c31581be3f84a0d7e27f0e02e6d9.pdf>
- Schwartz, S. H. (2005). *Validity and applicability of the theory of values*. In A. Tamayo & J. B. Porto (Eds.), *Values and behaviors in organizations* (pp. 56-95). Metrópolis, RJ: Vozes.
- Schwartz, S. (2012). Toward refining the theory of basic human values. En S.Salzborn, E. Davidov & J. Reinecke (Eds.), *Methods, theories, and empirical applications in the social sciences. A Festschrift for Peter Schmidt*.
- Smith, J. (2015). *Ensayo sobre los valores*. Recuperado de: <https://documents.mx/documents/ensayo-sobre-los-valores.html#>
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.).México: Editorial Limusa. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Timmerman, M. (2005). *Factor analysis*. Recuperado de <http://www.ppsw.rug.nl/~metimmer/FAMET.pdf>.
- Tunmermanh, C. (1999). *Los valores una perspectiva universal*. Universidad de Guanajuato, México. <http://www.guanajuato.gob.mx>.
- Valvuenaa, M., & Morillo, R., & Salas, D. (2006). *Sistema de valores en las organizaciones*. *Omnia*, 12 (3), 60-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=73712303>
- Vila, Z. (2008). *Enfoque de valores en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/enfoque-valores-organizaciones/>

Zazueta, H. (2010). *Desarrollo de valores en el trabajo*. México: Trillas.

Zytowsky, D. (1970). *The concept of Work values*. *Journal vocational quindance quarterly*.

18(3)

(pp.176-186).

Recuperado

de:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.2164-585X.1970.tb00231.x>

V. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Adaptación de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contact center. Cercado de Lima, 2018”

AUTOR: Nataly Villacris Juan de Dios

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal:	Objetivo general:	Variable 1: Escala de Valores hacia el trabajo			
¿Qué características de adaptación presenta la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center en Cercado de Lima?	Adaptar la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	Objetivos específicos:	Apertura al Cambio	Estimulación Autodirección Hedonismo	1-5-9-13	Ordinal
	Objetivo específico 01 Comprobar la validez de contenido de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) mediante la V de Aiken, en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018	Conservación	Seguridad Conformidad Tradición	2-6-10-14	Compuesta por 16 Items con una escala tipo likert.
	Objetivo específico 02 Adaptar lingüísticamente los ítems de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018	Autopromoción	Poder Logro Hedonismo	3-7-11-15	1= Nose parece en nada a mi 2= Se parece muy poco a mi 3= Se parece algo a mi 4=Se parece a mi 5=Se parece mucho a mi
	Objetivo específico 03 Estimar la validez de constructo de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT), en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018	Auto trascendencia	Benevolencia Universalismo	4-8-12-16	
Objetivo específico 04 Hallar la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el análisis ítem-test y la aplicación de la técnica de mitad y mitad de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018	Objetivo específico 05 Elaborar percentiles del instrumento para la evaluación de los valores hacia el trabajo en colaboradores de un Contact Center. Lima, 2018.				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO:</p> <p>El tipo de investigación es tecnológico ya que se demuestra la validez de técnicas en las cuales se aplican nociones científicas que determinan su eficacia en la modificación de un hecho (Sánchez y Reyes, 2015).</p> <p>Además, es de tipo psicométrico ya que son estudios orientados a crear o construir, estandarizar instrumentos como escalas de medición psicológica (Alarcón, 2013).</p> <p>DISEÑO:</p> <p>El diseño de investigación se considera un estudio instrumental ya que se han considerado como pertenecientes a esta categoría todos los estudios orientados al desarrollo de pruebas y aparatos, incluyendo tanto el diseño como la adaptación de los mismos (Montero y León, 2007).</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Respecto al Método de investigación es deductivo con enfoque cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población está constituida por colaboradores de un contac center de cercado de Lima. Siendo un total de 4483 según la planilla de ingresos de la empresa.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>De la población constituida por colaboradores de un contac center de cercado de Lima. La muestra es no probabilística y se estableció criterios de selección y exclusión.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>460 colaboradores de un Contac center de cercado de Lima.</p>	<p>Variable 1: Escala de Valores hacia el trabajo</p> <p>Técnicas: Directa mediante aplicación de una escala.</p> <p>Instrumentos: Escala auto aplicable con 16 items, los cuales miden 4 dimensiones que son: Apertura al cambio, Conservación, autopromoción, y Autotracedencia.</p> <p>Autor: Luis M Arciniega y Luis González Año: 2000 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Organizacional</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se hará un análisis descriptivo con los resultados obtenidos mediante una prueba estadística que describe la validez, confiabilidad y baremos; los cuales serán presentados a través cuadros estadísticos.</p> <p>Se usara como muestra a 460 colaboradores de un Contac center de cercado de Lima.</p> <p>Presentación de datos</p> <p>Se presentará las tablas de validez, confiabilidad y Baremación para la adaptación de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT).</p>

ANEXO 2: Escala de valores hacia el trabajo-Versión Adaptada

Edad:		Tiempo en la empresa:	
Sexo:		Cuenta y/o área:	

En esta sección se le pedirá determinar cuál es el grado de parecido entre varios empleados y Usted.

INSTRUCCIONES: Los siguientes enunciados describen brevemente las características de distintos empleados. **Su tarea consiste en calificar que tanto se parece Usted a cada uno de ellos. Marque con una X** según corresponda:

Considere al **trabajo en general** y no solo a su situación actual. No olvide contestar todos los enunciados

		1	2	3	4	5
Enunciados		No se parece en nada a mi	Se parece muy poco a mi	Se parece algo a mi	Se parece a mi	Se parece mucho a mi
1	Es un empleado activo que promueve el desarrollo.					
2	Respeto las costumbres y tradiciones que se siguen en su trabajo ya que es importante.					
3	Le gusta tener el control de las personas e influenciar en ellas.					
4	Le es importante el bienestar de las personas que conforman su equipo de trabajo.					
5	Es un empleado que busca nuevas formas de hacer su trabajo.					
6	Se guía por lo que otros hacen.					
7	Busca sobresalir y ser exitoso.					
8	Es importante ganarse la confianza de sus compañeros de trabajo, siéndoles leal y honesto.					
9	Se preocupa por actualizarse, sea leyendo o asistiendo a cursos con la finalidad de ser eficiente.					
10	Sigue las reglas y procedimientos en su trabajo.					

11	Mantener una imagen de superioridad ante los demás, es su principal preocupación.					
12	Siempre lucha para que todos los empleados reciban el mismo trato y oportunidades.					
13	Le gustan los retos en su trabajo, prefiere lo nuevo y desconocido.					
14	Es metódico, prefiere hacer las cosas como siempre le ha funcionado.					
15	Adquirir y acumular bienes o servicios es importante					
16	La lealtad hacia su empresa y/o equipo trabajo es importante.					

ANEXO 3: Documento para validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS VALORES HACIA EL TRABAJO (EVAT)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: APERTURA AL CAMBIO								
1	Es un empleado activo, promueve el desarrollo.	X		X		X		
5	Es un empleado enérgico y busca nuevas formas de hacer su trabajo.	X		X		X		
9	Se preocupa por actualizarse, sea leyendo o asistiendo a cursos con la finalidad de ser eficiente.	X		X		X		
13	Le gustan los retos en su trabajo, prefiere lo nuevo y desconocido.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONSERVACIÓN								
2	Respetar las costumbres y tradiciones que se siguen en su trabajo ya que es importante.	X		X		X		
6	Se guía por lo que otros hacen.	X		X		X		
10	Sigue las reglas y procedimientos en su trabajo.	X		X		X		
14	Es metódico, prefiere hacer las cosas como siempre le ha funcionado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: AUTO PROMOCIÓN								
3	Le gusta tener el control de las personas e influenciar en ellas.	X		X		X		
7	Busca sobresalir y ser exitoso.	X		X		X		
11	Mantener una imagen de superioridad ante los demás, es su principal preocupación.	X		X		X		
15	Es muy importante adquirir bienes o usar servicios costosos.	X		X		X		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 4: AUTOTRACENDENCIA							
4	Es importante el bienestar de las personas que conforman su equipo de trabajo.	X		X		X		
8	Es importante ganarse la confianza de sus compañeros de trabajo, siéndoles leal y honesto.	X		X		X		
12	Siempre lucha para que todos los empleados reciban el mismo trato y oportunidades.	X		X		X		
16	La lealtad hacia su empresa y/o equipo de trabajo es importante.	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Tanilyt L. Cubas Romero
 DNI: 40724750

Especialidad del validador: Ps. Organizacional

16 de 05 del 2018

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad
Tanilyt Lisseth Cubas Romero
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 10889

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento, es brindar a los participantes clara explicación de la investigación y a su vez el rol que cumplen como partícipes.

La presente investigación esta conducida por Nataly Villacris Juan de Dios con DNI 44264743 estudiante de pre-grado de la carrera profesional de psicología de la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de licenciada en psicología. El objetivo de del estudio es adaptar la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contac center. Lima, 2018”.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja será confidencial y no se usaran para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Así mismo, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

De antemano, se agradece su participación.

Luego de haber leído el consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Firma del participante

Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento, es brindar a los participantes clara explicación de la investigación y a su vez el rol que cumplen como partícipes.

La presente investigación esta conducida por Nataly Villacris Juan de Dios con DNI 44264743 estudiante de pre-grado de la carrera profesional de psicología de la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de licenciada en psicología. El objetivo de del estudio es adaptar la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contac center. Lima, 2018”.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja será confidencial y no se usaran para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Así mismo, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

De antemano, se agradece su participación.

Luego de haber leído el consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en esta investigación.



Firma del participante



Firma del investigador

ANEXO 5: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

San Juan de Lurigancho, 08 de junio del 2018

CARTA N°045-2018-CP-PS-UCV-LE

Lic.

Leyla Begazo Acuña

Jefe de Gestión del Talento Humano

KONECTA

Presente.-

Asunto: Autorización para aplicar un instrumento de investigación de la estudiante **Nataly Villacris Juan de Dios**

De mi consideración

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para que el/la Sr/Srta. **Nataly Villacris Juan de Dios**, estudiante del XI ciclo de la escuela Profesional de Psicología, pueda aplicar los siguientes test psicológicos, los cuales están dirigidos a los colaboradores de un contact center de Lima:

- Escala de valores hacia el trabajo (EVAT)

Dicho instrumento corresponde a su investigación: “Adaptación de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018”, el cual tiene como objetivo adaptar la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contact center.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.



Mgtr. Elizabeth Tapia Cavero
Coordinadora de la CP de Psicología
UCV – LIMA ESTE



.....
Leyla Begazo Acuña
LIC. EN PSICOLOGIA
C.Ps.P. N° 17699

ANEXO 6

Relación de expertos validadores del instrumento Versión adaptada

Expertos	Especialidad
Dr. Taniht Cubas Romero	Psicóloga Organizacional
Dr. Juan José Kaneko Aguilar	Psicóloga Organizacional
Mg. Tulia Silvia Tarazona Infante	Psicóloga Organizacional
Lic. José Trigos Soria	Especialista en Gestión del talento Humano Especialista en elaboración en encuesta en el INEI
Lic. Juan Sarmiento Molina	Psicóloga Organizacional
Lic. Leyla Begazo Acuña	Psicóloga Organizacional
Lic. Ramiro Cáceda Pacheco	Psicólogo Organizacional
Lic. Karen Lloclla	Psicóloga Organizacional
Promedio porcentual de Validación del instrumento	96%

Anexo 7: Autorización del autor

ADAPTACIÓN

LUIS MARTIN ARCINIEGA RUIZ DE ESPARZA <luis.arciniega@itam.mx>
Para: Nataly Villacris <juandedios.nataly@gmail.com>

13 de mayo de 2018, 21:29

A través de estas líneas autorizo a Nataly Villacris Juan de Dios a utilizar la escala EVAT, de la cual soy autor principal, para su proyecto de titulación de Licenciatura en Psicología.

Toda la información relativa al test y publicaciones en las que se ha usado se pueden encontrar en www.luisarciniega.org

Dr. Luis Arciniega
Ciudad de México

El 13/05/2018, a la(s) 21:08, Nataly Villacris <juandedios.nataly@gmail.com> escribió:

Estimado, Luis Arciniega:

Soy estudiante de la carrera de psicología y actualmente estoy realizando la investigación sobre los valores en el trabajo en un Contac Center de Lima.

Tengo entendido que es uno de los autores de la escala de Valores hacia el trabajo (EVAT), solicito su permiso para poder adaptar su escala en mi contexto de estudio y poder culminar la carrera. Mi fecha límite para presentar mi título de investigación es hasta este miércoles 16/05/18.

Así también, dígame por favor con quién más me tengo que ponerme en contacto para esta solicitud de permiso.

Gracias de antemano por considerar esta solicitud.

Atentamente

Nataly Villacris Juan de Dios

ANEXO 8

 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, **DR. VALLEJOS SALDARRIAGA JOSÉ FRANCISCO**, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de psicología de la Universidad César Vallejo Sede San Juan de Lurigancho (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada **"ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE VALORES HACIA EL TRABAJO (EVAT) EN COLABORADORES DE UN CONTACT CENTER. LIMA, 2018"**, del (de la) estudiante **VILLACRIS JUAN DE DIOS, NATALY** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.3%. 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.

Lugar y fecha..... 19 de noviembre de 2018

[Handwritten Signature]

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 06161012

 Elaboró: <i>[Signature]</i> Dirección de Investigación	Revisó: <i>[Signature]</i> Responsable del SGC	 Vicerectorado de Investigación	
--	---	--	--

ANEXO 9

feedback studio | ADAPTACION-ESCALA DE VALORES HACIA EL TRABAJO | /0 | 9 de 10

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Adaptación de la escala de valores hacia el trabajo (EVAT) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:
Nataly, Villacris Juan De Dios

ASESOR:
José Francisco Vallejos Saldarriaga

Resumen de coincidencias 13 %

19	Entregado a Keiser Uni... Trabajo del estudiante	<1 %
20	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
21	www.scielo.br Fuente de Internet	<1 %
22	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
Fuentes excluidas		
24	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	(Carlinda Leite and Mig... Publicación	<1 %

ANEXO 10

 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 **Villacris Juan De Dios, Nataly**, identificado con DNI N° 44264743 egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE VALORES HACIA EL TRABAJO (EVAT) EN COLABORADORES DE UN CONTACT 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: 44264743

FECHA: 24 de 09 del 2018.

Elaboró	 	Revisó	 		 
---------	--	--------	--	--	---

ANEXO 11



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

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA,
NIKOLAI BOBAY VELA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VILLACRIS JUAN DE DIOS, NATALY

INFORME TITULADO:

"ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE VALORES HACIA EL TRABAJO (EUVAT)
EN COLABORADORES DE UN CONTACT CENTER, LIMA, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 24-09-2018

NOTA O MENCIÓN: 16



NIKOLAI BOBAY VELA
DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
DNI: 42919187