



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Martínez Yllescas, Joanne Esther (ORCID: 000-0001-6047-4484)

ASESORES:

Mg. Manrique Tapia, César Raúl (ORCID: 0000-0002-6096-1482)

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica

LIMA-PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primero a Dios, a mi mamá Julia, a mi papá Walter, a mis hermanos Sammy y Evelyn y a mi gran amigo Marco; por estar siempre a mi lado apoyándome y por ser fuente principal de motivación e inspiración en mí día a día. Al mismo tiempo a todas aquellas personas que confiaron en mí, me impulsaron de alguna u otra manera a seguir adelante y me brindaron un poco de su tiempo y apoyo durante este proceso de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todo lo brindado, a mi asesor César Raúl Manrique Tapia por su apoyo, dedicación y por impartir sus conocimientos conmigo. A mi familia por el apoyo que me brindaron. A cada uno de los docentes que compartieron conmigo sus conocimientos, y que fortalecieron mi carrera como futura psicóloga.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don

(a) *Manrique Yllencos Joanne Ester*

cuyo título es:

Diseño y validación de la escala de Calidad de Vida Laboral para trabajadores de Call Center de una empresa privada de Arequipa de 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15* (número)

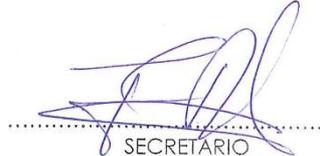
Buena (letras).

Lima, *03* de *Setiembre* del 20*19*.



.....
PRESIDENTE

Dr. Barboza Zelada Luis Alberto



.....
SECRETARIO

Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel



.....
VOCAL

Mg. Manrique Tapia Cesar Raúl

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Joanne Esther Martínez Yllescas, con DNI: 44004865, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información si citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Septiembre del 2019.



Joanne Esther Martínez Yllescas
DNI 44004865

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 2. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión de autonomía (n=700)	18
Tabla 3. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión de desarrollo personal (n=700)	18
Tabla 4. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión de seguridad laboral (n=700)	19
Tabla 5. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión de equidad (n=700)	20
Tabla 6. Evaluación de la Medida Kaiser-Meyer-Olkin y Prueba esfericidad de Bartlett de la Escala de calidad de vida laboral (n=700)	20
Tabla 7. Varianza total explicada de la Escala de calidad de vida laboral (n=700)	21
Tabla 8. Distribución de los ítems por factores de la Escala calidad de vida laboral	22
Tabla 9. Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio de la Escala de calidad de vida laboral (n= 700)	23
Tabla 10. Confiabilidad por Alfa de Cronbach de las dimensiones de la Escala de calidad de vida laboral (n= 700)	26
Tabla 11. Prueba de U de Mann-Whitney de la Escala de calidad de vida Laboral (n= 700)	26
Tabla 12. Baremos de la Escala de calidad de vida laboral (n= 700) en las dimensiones 1, 2, 3, 4 y 5	27
Tabla 13. Evidencia de validez de contenido de calidad de vida laboral por V de Aiken	51
Tabla 14. Confiabilidad por Alfa de Cronbach de calidad de vida laboral (n= 100)	52

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis factorial confirmatorio de calidad de vida laboral	24
Figura 2. Análisis factorial confirmatorio de calidad de vida laboral	25

RESUMEN

La presente investigación de tipo psicométrico, tuvo como objetivo general construir una escala de calidad de vida laboral, en teleoperadores de una empresa de call center de Cercado de Lima. La versión preliminar de la escala estuvo conformada por 30 ítems, los que se analizaron luego de su aplicación en un piloto en 100 teleoperadores y se verificaron los indicadores de validez de contenido quedando para la muestra una versión final de 29 ítems. La muestra de 700 teleoperadores fue obtenida por un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia. Se trabajó la validez de contenido mediante análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos; además, se realizó la validez mediante el juicio de 10 expertos y se obtuvieron los índices mediante la V. de Aiken $p > 0.80$ y la prueba Binomial $p < 0.05$ en 30 reactivos. La validez de constructo se obtuvo a través del análisis factorial confirmatorio, que permitió verificar la pertinencia del modelo teórico para explicar la calidad de vida laboral compuesta por cinco dimensiones de acuerdo a la teoría de Maslow. La confiabilidad por consistencia interna fue obtenida a través del coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.919. Finalmente, se construyeron puntajes eneatipos para la interpretación de la escala, con los niveles: Bajo, Medio y Alto. En síntesis, la escala de calidad de vida laboral reúne suficientes evidencias de validez y confiabilidad para su aplicación.

Palabras clave: calidad de vida laboral, calidad de vida, diseño, validación, psicometría.

ABSTRACT

The present investigation of psychometric type had like general objective to construct a scale of quality of labor work life, in telemarketers of a call center company of Cercado de Lima. The preliminary version of the scale consisted of 30 items, which were analyzed after their application in a pilot in 100 telemarketers and the indicators of content validity were verified, leaving for the sample a final version of 29 items. The sample of 700 telemarketers was obtained by a sampling of non-probabilistic type for convenience. Content validity was worked through item analysis considering descriptive statistics; In addition, the validity was made by the judgment of 10 experts and the indices were obtained by the V. of Aiken $p > 0.80$ and the Binomial test $p < 0.05$ in 30 items. The construct validity was obtained through confirmatory factor analysis, which allowed to verify the relevance of the theoretical model to explain the quality of working life composed of five dimensions according to Maslow's theory. The reliability for internal consistency was obtained through the Cronbach's Alpha coefficient obtaining a value of 0.919. Finally, eneatiptos scores were constructed for the interpretation of the scale, with the levels: Low, Medium and High. In short, the quality of work life scale gathers enough evidence of validity and reliability for its application.

Keywords: quality of work life, quality of life, design, validation, psychometrics.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática hemos visto, que el estudio de la calidad de vida laboral (CVL) es de interés constante debido a las diferentes estructuras de organizaciones empresariales y del empleo que originan en las personas mayor nivel de tensión y de estrés laboral, trayendo como consecuencia dificultades a nivel de productividad y rendimiento dentro de su área de trabajo.

Sin embargo, la CVL humaniza el ámbito laboral, brindando las necesidades básicas a los empleados, buscando otorgar un ambiente en donde puedan desarrollarse en beneficio de su buen desempeño.

A su vez, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012) precisa al trabajo como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento para los individuos”.

Cabe resaltar que la terminación calidad de vida laboral se dio por Louis Davis en 1970 en EE. UU cuando preparaba un plan de diseño de puesto; y mediante él se deseaba explicar a las organizaciones cómo se debe impulsar el bienestar de los trabajadores para que ellos puedan realizar satisfactoriamente sus labores. A medida que pasaban los años este concepto fue transformándose y tomando distintas teorías, donde la CVL recobra con gran repercusión dentro del desarrollo de las organizaciones en el crecimiento de vida de los trabajadores.

La primera experiencia de Calidad de Vida Laboral se presentó en EEUU. General Motors la primera empresa en tratar este concepto en 1971. Procter And Gamble, Exxon, Ford y Polaroid continuaron los estudios e indagaron más sobre el tema (Hernández& Jiménez 2006).

Desde ahí, la calidad de vida laboral cada vez tiene más valor en las organizaciones. El avance del estado ha nivelado la calidad de vida en los países avanzados logrando un mejor conocimiento de los aspectos y requisitos que permiten impulsar esa calidad de vida laboral. Así mismo, se aumentó la capacitación para el desempeño de las actividades de las nuevas generaciones que inician en el mundo laboral, han transformado los intereses laborales que se origina en las organizaciones, como, el reglamento sobre los requisitos

de trabajo, los resultados benéficos de lo estipulado del trabajo. Todo ello se dio por los sindicatos y los cambios de las plazas de trabajo, desarrollando una progresión que han formado para que se propicie la reflexión sobre la trascendencia de la calidad de vida laboral en el trabajo. De igual manera aun, se encuentran empresas donde la CVL es pobre y no logran cubrir lo básico.

Según Chiavenato (2009) la concepción de calidad de vida laboral comprende diferentes características tanto ambientales, físicas y psicológicas del entorno laboral. La CVL relaciona dos situaciones: la solicitud de los empleados para mejorar tanto la satisfacción como el bienestar; a su vez que a través de ellos pretende mejorar los intereses de la empresa, como también la mejora de la calidad y productividad. Sin embargo, si el entorno es inadecuado, afectará a la formación del colaborador, provocando así un malestar que se verá reflejado en su productividad y generando comportamientos inadecuados (ausentismo, rotación, otros).

Así mismo, las necesidades humanas van a cambiar según la cultura del individuo como de la organización. Esto explica porque diferentes autores muestran modelos de CVL.

Para la evaluación de la CVL, en el humanismo se reconoce que existen diversas escalas de medición, las cuales fueron elaboradas con una variedad de componentes y propiedades. En países como Estados Unidos de Norteamérica, Reino Unido, Turquía, India, Arabia Saudita, España, Colombia, Cuba, México, entre otros.

“En Brasil, existe una resistencia a otorgar beneficios a los empleados. La mayoría de las empresas suelen pensar que son los planes de salud los que deberían pagar por eso. En Estados Unidos, la práctica ya es común” (Ogata, 2010). Sin embargo, las organizaciones en Brasil no acostumbran medir de manera empírica los efectos de las políticas de calidad de vida, y solamente el 32 % lo efectúa. En Brasil como en todo el mundo, se desea alzar las ganas de los trabajadores, perfeccionando la apariencia de la organización y la salud de los trabajadores.

Finalmente, la presente investigación tiene como propósito poder diseñar y validar una escala de CVL para trabajadores de call center en una empresa privada de Cercado de Lima, pues es un componente importante para el desarrollo organizacional en todo ámbito, además de que no existe precedentes de investigaciones realizadas en tal población.

Con investigaciones previas se observó antecedentes internacionales, como el de Figueroa, Bastidas, Gonzales, Zambrano, Matabanchoy (2017) que realizaron su investigación de enfoque cuantitativa de tipo descriptivo-instrumental de escala de CVL en el sector Transporte se aplicó a 468 conductores del SETP de la Ciudad de San Juan de Pasto (Colombia), edades comprendidas entre 20 y 70 años, nivel de escolaridad de primaria y secundaria incompletos. Se establecieron las propiedades psicométricas de la escala utilizando el procedimiento AFE, ya que se buscó conocer la agrupación de los ítems. En el primer momento, se realiza un análisis de la matriz de correlaciones a través de la prueba de esfericidad de Bartlett, obteniendo un χ^2 de 20417,726, que demuestra la existencia de correlación entre los ítems, un nivel de significancia de 0,000 indicando que se reconoce la hipótesis de investigación; es decir que existe una conexión entre los resultados de la Escala formando así factores, y un índice de Kayser Meyer Olkin de 0,783, valores que demuestran la viabilidad de utilizar el análisis factorial.

Así mismo, se evidenció antecedentes nacionales de, Chiang y Krausse (2014) en “Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores Privado y Público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento”, tenía una meta, crear un instrumento para entender la calidad de vida laboral de la empresa. Siendo la muestra de 128 trabajadores de los sectores privado y público. Con 118 ítems que se disgregan en 4 indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicadores. Dio como resultado que las escalas, fueron aprobadas para la muestra que pueden ser empleadas para determinar la calidad de vida laboral de empresas de distintos sectores y públicas, y dar una contribución significativa para rectificar los planes ejecutados en las organizaciones mejorando a todas las organizaciones con políticas (stakeholders).

Peñarrieta (2014) investigó sobre la “Validación del instrumento: “Calidad de vida en el trabajo” “CVT-GOHISALO” en enfermería. Con el fin de incorporar cada dimensión laboral e individual, intentando conseguir recursos acordes al Perú. El estudio fue de tipo transversal descriptivo. La muestra fue de 81 enfermeros(as), se aplicó el instrumento realizado por González con 74 ítems y siete dimensiones. Los resultados evidencian que la calidad de vida del profesional corrobora insatisfacción, comprobando ser vulnerables al riesgo de desequilibrio en la calidad de vida en el trabajo. Siendo confiable y con la validez adecuada.

Habiendo buscado exhaustivamente en libros, paginas científicas y revistas indexadas; no se pudo hallar trabajos relacionados a calidad de vida laboral de línea psicométrica. Es por ello solo se consideró tres antecedentes (uno internacional y dos nacionales).

También, se tenía conocimiento que para realizar la discusión de la investigación se era necesario una mayor cantidad de antecedentes; por ello se tomó en consideración realizar la discusión con la teoría.

En nuestro marco teórico, según la investigación se define el modelo teórico brindado por Maslow:

Maslow (1943) creó un modelo jerárquico basado en necesidades humanas conocido como “pirámides de Maslow”, donde describe cinco niveles en relación a las satisfacciones más básicas de las personas hasta alcanzar la realización de su propia autorrealización.

Postuló las necesidades en cinco niveles; las fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Donde las primeras cuatro reflejan la necesidad de déficit y ser, las cuales se diferencian dado que se pueden satisfacer.

Según el autor ya mencionado con anterioridad las necesidades son un derecho de los individuos. Sin embargo, para lograr satisfacerlas se debe trabajarlas para alcanzar lo que se necesita, encontrar soluciones y lograr ser felices. Siendo estas divididas en placer, encanto, vigor, labor, etc. Por ello, cuando no logra alcanzar los objetivos de una de estas puede entrar en un estado de vergüenza, decaimiento entre otros. Por otro lado, cuando se van satisfaciendo de manera adecuada estas necesidades van naciendo otras que el ser humano tendrá que alcanzar.

Maslow (1943) también se revela que existe pre – requisitos para conseguir alcanzar las necesidades las cuales son las cognitivas y estéticas. Dentro de la cognitiva se encuentra el saber y entender, expresado a través de organización, sistematización, correlación y significación. Cabe mencionar también que se podrían presentar algunos riesgos relacionados como obstrucción o abstención los cual representarían una amenaza.

La jerarquía de las necesidades básicas, empezó con las necesidades fisiológicas donde Maslow (1943) definió lo esencial para la evolución del ser humano, pues si esta primera no se cumple en su totalidad no podrán desarrollarse las demás, pues es la base de todo.

Entre estas se encuentran la necesidad de dormir, sed, hambre, sexo, entre otros. Por ello es necesario continuar el orden brindado para así poder satisfacer y avanzar.

La mayoría de los individuos tienen a alguien a quien amar, por otro lado, hay otro grupo que piensa que la autoestima es lo primordial; sin embargo, todos estos propuestos quedan en segundo plano pues la fisiológica es la principal ya que sin ella no podrían satisfacer las siguientes, pues su necesidad principal es el de sentir alivio.

Por tanto, en las necesidades de seguridad Maslow (1943) mencionó de haber satisfecho el primer nivel se manifiesta el siguiente el cual está orientado a la seguridad personal, la cual no será inmediata, sino a futuro. Entre estas podemos encontrar apoyo, seguridad física, ausencia de miedo, orden, entre otros. Siendo su característica principal miedo al perder el control de su vida. Por ejemplo, en situaciones como terremotos, guerras o enfermedades las personas buscaran seguridad en sus vidas y en su sistema como país la cual se sienta segura.

Así que se reitera, estas son importantes para la persona, pues contribuiría al desarrollo personal y de conducta que reforzara su propia seguridad en sí mismo.

Las necesidades de amor y el sentido de pertenencia, Maslow (1943) procesó mediante las necesidades anteriormente que están realizadas, va a integrarse una nueva relacionada con el amor y sentido de pertenencia, orientadas a superar los sentimientos de desequilibrio. Pues el individuo buscará su integración a partir de las relaciones interpersonales buscando el amor y la aceptación entre ellas. Sin embargo, para que esto se suscite deberá ser aceptado por su entorno como parte de un grupo además de contar con un buen clima familiar. Otro punto a considerar es el de no semejar el amor y el sexo pues el segundo está asociado al componente fisiológico, pues lo que va a primar en este aspecto es el amor y compromiso hacia el otro individuo.

Las necesidades de autoestima, Maslow (1943) para este avance tenemos a la autoestima que para alcanzarla se debió satisfacer las tres mencionadas con anterioridad. Esta se clasifica en dos aspectos, en primera la característica del respeto así mismo, teniendo en cuenta los sentimientos de logro, confianza, independencia y libertad. Como también vemos que si no se logra enfrentar nos encontraremos con sentimientos de desconfianza y fama para alcanzar el reconocimiento de los demás, pero de manera inadecuada. Para

el ser humano es importante sentirse querido, por ello deberá sentirse querido por sí mismo antes que el resto.

La necesidad de autorrealización, Maslow (1943) consideró el nivel más elevado, pues es la culminación de las otras necesidades satisfechas con anterioridad. Sin embargo, el sentido de autorrealización puede ser diferente según cada persona, pues es de carácter natural y se va haber sujeta al contexto de vida que necesite mejorar cada individuo. Para este aspecto las personas tratan de mejorar y desarrollar todas las potencialidades que presenta.

A medida que va pasando el tiempo señalan que la definición de calidad de vida laboral se ha ido modificando, pero mejorando las condiciones laborales. Es por ello, que las necesidades han cambiado y cada vez son más exigentes, así las organizaciones se van adaptando según lo que demanda la sociedad.

Las características de calidad de vida laboral presentan ciertas dificultades al momento de brindar una definición exacta debido a la complejidad que ese término aporta al contexto organizacional. Este significado debe ser considerado multidimensional pues comprende múltiples condiciones conectadas al contexto laboral siendo sobresalientes para satisfacer, motivar y mejorar el rendimiento (Casas, 2002).

Los factores que constituyen a la calidad de vida en el trabajo se organizan en dos considerables agrupaciones; en primera se mencionan la importancia del entorno donde se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y los que hacen referencia a la vivencia psicológica de los colaboradores.

Las organizaciones están en búsqueda de mejoras internas con el interés de estabilizar las necesidades de la compañía y sus empleados, de forma que el trabajo sea óptimo y eficiente en sus productos y servicios.

Se entiende que la importancia para el proceso de CVL es necesario para saber que los colaboradores son la conexión entre las empresas y recursos humanos. El hecho de que cada colaborador realice su labor de forma eficiente va a generar un adecuado beneficio a toda empresa (no solo por los ingresos, sino por la mejora de su ambiente provocando su tranquilidad). Garantizando un desarrollo entre todo el entorno no sintiéndose utilizados. Como tampoco, la actividad no debe presentar situaciones excesivamente negativas. A igual que no debe forzar a sus colaboradores. Tampoco debe ser perjudicial

como también amenazante ni degradar al trabajador(a). Finalmente, debe fortalecer y ayudar a que el colaborador se desenvuelva en otras actividades, como los de ciudadano, cónyuge padre (Davis y Newstrom, 1991, p. 321).

La CVL humaniza al entorno del trabajo, pues trata de satisfacer las necesidades de los(as) empleados. Buscando emplear las habilidades más avanzadas de éstos, y ofreciendo un ambiente en que puedan mejorar y desarrollar su funcionamiento.

En este punto según la teoría de Maslow se tiene como alusión las propuestas de las dimensiones de la Escala de calidad de vida laboral: Autonomía da autoconfianza, motivación y creatividad que cada trabajador tiene para encontrar alternativas de solución a diversos inconvenientes que puedan surgir; teniendo así mejores resultados y desafíos personales que lo harán desarrollarse. Desarrollo personal es el planeamiento y función que cada organización desarrolla para ampliar y aumentar las capacidades y productividad general de los trabajadores. Seguridad laboral precaución ante un riesgo laboral ligado a cada actividad, logrando promover y mantener la seguridad en los trabajadores. Equidad es la igualdad, compromiso y justicia para considerar el desarrollo de cada trabajador, empleando la imparcialidad. Salario justo depende de la calidad de vida y posiciones social de los trabajadores; el sueldo es la parte más importante del valor de trabajo, de manera que aumenta el grado de competencia del trabajador.

Con lo relacionado a la teoría de las necesidades básicas de Maslow con calidad de vida laboral, se puede emplear fácilmente al entorno laboral. Para un trabajador, el recorrido empieza cuando las necesidades de orden inferior (fisiología y seguridad) están cubiertas.

Es decir, cuando una persona quiere laborar, va a estar angustiado por recibir un salario. Sin embargo, no solo necesitará de su organización para percibir un sueldo; la empresa debe facilitar un lugar donde el trabajador pueda tener minutos de relajo y donde pueda saciar su hambre, como un comedor o sala de esparcimiento (necesidades fisiológicas).

Desde el momento de que está cubierta la primera necesidad, el empleado se dedicará a establecer y organizar su profesión de algunas demandas y de un ambiente laboral estable y seguro (seguridad). Por otro lado, el trabajador deseará tener acceso a una vida sana; así, por ejemplo, garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral. Luego, buscará estabilidad en la organización, encaminándose para su desarrollo profesional y preservar sus intereses.

Cuando se alcanzó los niveles básicos, el trabajador querrá satisfacer sus necesidades de afiliación. Teniendo presente las relaciones interpersonales en la organización ya que son necesarias y efectivas. Si la organización impulsa la colaboración entre empleados, el rendimiento incrementará generando una buena calidad de vida laboral. Es fundamental que haya comunicación al realizar algún proyecto de la organización; los trabajadores deben considerar promover un sentimiento de pertenencia.

Los trabajadores, previamente desarrollarán nuevas motivaciones y buscarán ser exitoso en su empresa, esto quiere decir: buscar ser reconocidos en su trabajo. Si la organización y sus compañeros reconocen el esfuerzo de su trabajo, el trabajador incrementará su confianza, al mismo tiempo reforzará su identidad encaminándose al éxito.

En el último nivel conseguirá, la autorrealización, el trabajador querrá progresar a nivel personal, y para ello debe desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo. La organización consecuente de la labor del trabajador podrá ascenderlo aprovechando el potencial del empleado.

Con lo ya mencionado, decimos que la teoría de Maslow ha tenido éxito en temas laborales, es por ello que las organizaciones podrán implantar un orden de las necesidades, pudiendo organizarse de la mejor manera y lograr cumplir los objetivos de una forma inmediata y apropiada para una adecuada calidad de vida laboral.

Al referirnos de psicometría se sabe que es una ciencia cual su propósito es hallar el resultado a los problemas medida y cuantificar el proceso de investigación psicológica, utilizando técnicas, teorías y criterios con la cual se mida las variables (Muñiz, 2010).

Valderrama y León (2009) mencionan que en la psicometría se encuentran dos campos de acción: la construcción y validación que utiliza la teoría de los test y el escalamiento que sirve para construcción de escalas psicológicas y psicofísicas.

Para la creación del manual del test, posteriormente con toda la investigación previamente realizada se dispone a desarrollar la información más relevante del nuevo test, como la del modelo teórico indicado, la fundamentación psicométrica las instrucciones adecuadas al igual que la información e interpretación pertinente. Revisión y mejora del test, luego de la publicación y difusión, se pondrá a disposición de la comunidad científica para así obtener nuevos resultados en función a la mejora y conocimiento del funcionamiento.

En la Formulación del problema se realiza la siguiente pregunta: ¿Es posible diseñar la escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019?

La justificación del estudio nos simplifica el resultado de la presente investigación ya que podrá ser utilizada en la empresa investigada; los trabajadores encargados del área, mostraran interés en conocer cuáles son las diferentes opiniones que presentan sus colaboradores sobre la CVL dentro de su entorno.

La CVL nos muestra cinco dimensiones cuya importancia se debe tener presente, pues se relacionan y tienen como finalidad motivar al trabajador para que desarrolle sus labores de la manera más eficaz y con una motivación para así destacar en su desenvolvimiento personal. También te permite lograr beneficios personales, grupales e institucionales.

Mediante la justificación metodológica, se expone las metas indispensables en el avance de la variable, a razón de un enfoque cuantitativo, la construcción del instrumento será tipo escala Likert que se enriquecerá con la optimización metodológica y se establecerá su fiabilidad, la validez, respetando las diferentes etapas: normalidad, homogeneidad, y el análisis de varianza de la variable en estudio. Se mostrará cuadros para un mejor entendimiento. Servirán de alusión para próximas investigaciones sobre el tema.

Así mismo, la justificación social nos dice que para obtener un logro es necesaria la satisfacción de los trabajadores, pues solo así se podrán obtener los beneficios esperados.

De esta forma también se da la justifica práctica, donde se puede crear programas de implementación para incrementar sus expectativas de manera personal sin que pueda afectar su relación familiar.

Así mismo, el presente trabajo podrá brindar a la organización las mejoras para que sus colaboradores tengan un adecuado desempeño laboral, como también generar su bienestar y tratar de cubrir sus necesidades para que su producción mejore.

Finalmente, es de vital importancia crear este tipo de investigación con el fin de darnos cuenta como contribuir en nuevos elementos para una mejora continua en la calidad de vida laboral y tratar de disminuir aspectos negativos que puedan atravesar los trabajadores.

Dentro del objetivo general se indica diseñar la escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019. De la misma forma, los objetivos específicos indica: determinar evidencias de validez de contenido, análisis de los ítems de homogeneidad corregida; determinar evidencias de constructo mediante el análisis factorial exploratorio; determinar la validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio; determinar la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y elaborar las normas de interpretación para la escala de calidad de vida laboral.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Montero y León (2007) cataloga esta investigación como estudios instrumentales dado que la finalidad es ejecutar un instrumento a partir de la construcción hasta la resolución de las propiedades psicométricas.

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, para Hernández, et al. (2014) no se altera las variables, solo se examina y se traduce, asimismo es transversal, ya que los datos se recaudan en un solo tiempo.

El diseño de investigación fue psicométrico, según Alarcón (2008) “El fin de la investigación es crear instrumentos de medición que reúnen las condiciones de “validez” y “confiabilidad” (p. 224).

Nivel de investigación

Esta investigación fue de nivel aplicada, para Murillo (2008), toma el título de “investigación práctica o empírica”, se distingue por la búsqueda de los saberes obtenidos, adquieren otros, después de implementar y estructurar la práctica dedicada a la investigación.

Enfoque de investigación

La investigación fue cuantitativa, Hernández, et al. (2014) comienza una concepción que señala y deduce objetivos que estudia diversas fuentes para la creación del marco teórico. De esta manera, se crea el instrumento quedando resuelta las propiedades psicométricas.

2.2. Operacionalización de variables

Variable: Calidad de Vida Laboral

Definición conceptual

La calidad de vida laboral es el vínculo entre el empleado y la organización, son las necesidades que los trabajadores tengan y las actividades presentadas por la organización, esto quiere decir, necesidades y funciones de trabajo. (Martínez, 2019)

Definición operacional

La medición fue a través de la Escala de Calidad de Vida Laboral –ECVL (Martínez, 2019). Las categorías generales de la variable (bajo, medio y alto).

Dimensiones:

- 1) Autonomía: con 9 ítems
- 2) Desarrollo Personal: con 8 ítems
- 3) Seguridad Laboral: con 6 ítems
- 4) Equidad: con 4 ítems
- 5) Salario Justo: 2 ítems

Escala de calificación:

Escala Ordinal; con alternativa de respuestas que van de: Nunca = 0, Casi nunca = 1, Casi siempre = 2, y Siempre = 3.

2.3. Población muestra y muestreo

Población

Es la suma de todas las personas que presentan una serie de conductas las cuales pretenden ser evaluados garantizando adecuados resultados (Gómez, 2017).

La población estuvo conformada por 1800 trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima 2019. Así mismo, los trabajadores eran de ambos sexos y todos eran teleoperadores.

La información de la población fue adquirida por la Jefa de Reclutamiento y Selección y Capacitación; pues fue quien facilitó el ingreso a la organización.

Muestra

La muestra según Gómez (2017) es un subconjunto o parte de la población donde se llevará la investigación.

Así como (Anthoine, Moret, Regnault, Sbille, & Hardouin, 2014) proporcionan la siguiente guía: 100 = pobre, 200 = justo, 300 = bueno, 500 = muy bueno, ≥ 1000 = excelente.

Para esta investigación se utilizó una muestra de 700 trabajadores a partir de los 18 años hasta los 55 años de edad, todos teleoperadores de un call center de una empresa privada de Cercado de Lima.

Muestreo

El muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia; usada para elaborar muestras de acuerdo a la posibilidad de acceso, la disposición de los individuos de formar parte de la muestra, en un espacio de tiempo dado (Ortega, 2018).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de call center de una empresa privada.
- Trabajadores de call center de ambos sexos.
- Trabajadores que sean teleoperadores.
- trabajadores de 18 años hasta 55 años de edad.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de call center que pertenezcan a empresas públicas.
- Trabajadores que no asistan a su centro de trabajo según las normas.
- Trabajadores que presenten necesidades especiales.
- Trabajadores que no completen la escala.
- Trabajadores que sean menores de edad.

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

La investigación fue con una encuesta, donde la técnica se basa en preguntar de manera directa a un conjunto de participantes del estudio, se usó un cuestionario para entender las características que deben ser medibles o conocidas. (Hernández, et al., 2014, p. 59)

Para la realización de la presente investigación, se diseñó la Escala de Calidad de Vida Laboral. El instrumento fue aplicado a 700 teleoperadores de una empresa privada del rubro de call center de manera colectiva, mediante previo consentimiento de la misma empresa.

Ficha técnica

Nombre: Escala de calidad de vida laboral.

Autor: Martínez Yllescas Joanne Esther

Procedencia: Universidad César Vallejo Lima Norte, Perú.

Aparición: 2019

Objetivo: Evaluar el nivel de calidad de vida laboral en sus 5 dimensiones.

Significación: Instrumento psicométrico eficaz para evidenciar el nivel de calidad de vida laboral en trabajadores de call center de Cercado de Lima.

Aspectos que evalúa:

- Aspectos de autonomía respecto a la calidad de vida laboral.
- Aspectos de desarrollo personal respecto a la calidad de vida laboral.
- Aspectos de seguridad laboral respecto a la calidad de vida laboral.
- Aspectos de equidad respecto a la calidad de vida laboral.
- Aspectos de salario justo respecto a la calidad de vida laboral.

Administración: Individual y Colectiva.

Aplicación: A adultos de 18 – 55 años.

Duración: 15 minutos.

Ámbitos: Organizacional e investigación.

Dimensión autonomía

Dimensión desarrollo personal

Dimensión seguridad laboral

Dimensión equidad

Dimensión salario justo

Materiales: Manual de registros y hoja de respuestas.

Normas de aplicación: El evaluado(a) marcará cada ítem conforme considere pertinente con lo leído en cada oración.

Calificación e interpretación: La calificación de la prueba es una escala de tipo Likert con alternativas que van de: Nunca = 0, Casi nunca = 1, Casi siempre = 2 y Siempre = 3.

Criterios de calidad: Validez y confiabilidad

2.5. Procedimiento

Habiendo planteado la base teórica se procedió a la aplicación de la técnica para obtención de información, así como la manera de cómo se llevó a cabo. Para fines de esta tesis decidimos utilizar un diseño instrumental que evalúa las propiedades psicométricas de una escala. El motivo fue: la información que necesitábamos tener era de enfoque cuantitativo, pues así se analizó los objetivos en su entorno natural de las personas implicadas. Por ello, fue de suma importancia que los teleoperadores de una empresa de call center nos dieran a conocer cuál es la calidad de vida laboral que su empresa le ofrece.

También, se realizó un análisis comparativo de la aplicación piloto que fue con una muestra de 100 teleoperadores y la aplicación final con 700 teleoperadores. Se determinó las dimensiones a analizar: autonomía, desarrollo personal, seguridad laboral, equidad y salario justo. A partir de estas dimensiones se pudo analizar la variable calidad de vida laboral.

2.6. Método de análisis de datos

Método de análisis de datos de esta investigación se dividió en dos fases para cumplir con los objetivos:

En la primera fase se realizó una escala con 30 ítems y se realizó la cuantificación por criterio de jueces a través del coeficiente de V de Aiken. Lo que dio como resultado que, de los 30 ítems, ninguno fue eliminado y solo diez fueron corregidos por su claridad. El estudio piloto estuvo conformado por 100 trabajadores de call center de una empresa privada del Cercado de Lima, ya con la base de datos obtenida se efectuó la confiabilidad interna del instrumento en mención. Asimismo, se verificó mediante el análisis estadístico de datos del alfa de Cronbach; también se realizó el método de división de mitades Coeficiente de Guttman.

En la segunda fase se aplicó el instrumento creado ya con los ítems que idóneos a una muestra de 700 trabajadores de call center de una empresa privada del Cercado de Lima, se utilizó nuevamente el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos como; el ítem test corregida, comunalidades; la desviación estándar; el coeficiente de asimetría de Fisher; el coeficiente de curtosis de Fisher; ya que este análisis permite hallar evidencias para la validez de contenido (Sireci, 1998). Luego, se utilizó la técnica de procesamiento de datos, así como las tablas de procesamiento de datos para tabular y procesar resultados del instrumento mediante el programa Microsoft Excel 2013 y el software estadístico SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, versión 25.0).

2.7. Aspectos éticos

Respecto a los aspectos éticos Helsinki (2013) menciona los más relevante de la investigación, no se utilizó el antropónimo de los evaluados, menos aún iniciales, solo se consideró la fecha, su edad, sexo y el material ilustrativo.

También se tomó en cuenta el proceso de autenticidad en los resultados de la prueba; como también el respeto hacia la propiedad intelectual, y la responsabilidad social, política, jurídica y ética; importancia a la reserva de los individuos que colaboraron en la evaluación.

Aspectos bioéticos

El aspecto bioéticos cuento con el principio de autonomía que es el deber de respeto a las virtudes y decisiones de cada persona la cual le pertenecen. Cuyo principio limita a una persona si es libre de decidir su propio bien, no puede ser forzado en contra de su decisión por medio de la fuerza o aprovecharse de su desconocimiento.

El principio de beneficencia es una exigencia clara de obrar bien, un principio clásico, no se debe hacer un bien a costar de hacer un daño.

El principio de no maleficencia, consta del respeto e integridad el ser humano, es una característica de la ética tradicional PRIMUM NON NOCERE. Este principio prima la moral como un tipo de (objeción de conciencia), con facultad ética de dirigirse al paciente a otro socio.

El principio de justicia, consiste en la repartición equitativa sobre los beneficios en el ámbito del bienestar de vida, el cual impone límites al de autonomía, pues cada persona no atentara por su vida, libertad y demás derechos básicos de los otros individuos.

Por último, fue de suma significación considerar los aspectos éticos y bióticos para preservar la estima y el cuidado de los evaluados, con la determinación de lograr retornar a través de las conclusiones los resultados magníficamente obtenidos

III. RESULTADOS

Tabla 2

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión autonomía (n=700)

Ítems	M	DE	g 1	g 2	IHC	h ²	id	Aceptable
ITEM1	2.30	0.762	-1.133	1.323	0.433	0.316	0.00	SI
ITEM2	2.45	0.628	-0.883	0.577	0.541	0.438	0.00	SI
ITEM3	2.39	0.682	-1.104	1.612	0.498	0.405	0.00	SI
ITEM4	2.44	0.622	-0.857	0.761	0.562	0.480	0.00	SI
ITEM5	2.21	0.655	-0.523	0.465	0.504	0.409	0.00	SI
ITEM6	2.28	0.630	-0.510	0.362	0.579	0.506	0.00	SI
ITEM7	2.35	0.639	-0.766	0.910	0.560	0.489	0.00	SI
ITEM8	2.53	0.562	-0.782	0.151	0.472	0.373	0.00	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, Aceptable.

Como se aprecia en la tabla 2, tanto la asimetría y curtosis están próximas a 1, lo cual significan que los datos propuestos no se alejan de la distribución normal, para el índice de homogeneidad corregida es mayor a 0.20 (Kline, 1986) y para las comunalidades los ítems son mayores a 0.4. Finalmente, ocho ítems de la dimensión autonomía son aceptables para establecer el análisis factorial exploratorio. (Sireci, 1998).

Tabla 3

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión desarrollo personal (n=700)

Ítems	M	DE	g 1	g 2	IHC	h ²	id	Aceptable
ITEM9	2.60	0.620	-1.567	2.580	0.446	0.661	0.00	SI
ITEM10	2.63	0.602	-1.723	3.289	0.407	0.684	0.00	SI
ITEM11	2.35	0.620	-0.574	0.328	0.290	0.335	0.00	NO
ITEM12	2.01	0.898	-0.741	-0.112	0.497	0.468	0.00	SI
ITEM13	2.31	0.646	-0.588	0.254	0.405	0.341	0.00	SI
ITEM14	1.87	0.895	-0.409	-0.598	0.505	0.516	0.00	SI
ITEM15	1.69	0.875	-0.300	-0.559	0.505	0.629	0.00	SI
ITEM16	1.10	1.090	0.465	-1.155	0.334	0.484	0.00	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, Aceptable.

Como se aprecia en la tabla 3, tanto la asimetría y curtosis están próximas a 1, lo cual significan que los datos propuestos no se alejan de la distribución normal, para el índice de homogeneidad corregida es mayor a 0.20 (Kline, 1986) y para las comunalidades los ítems son mayores a 0.4. Finalmente, siete ítems de la dimensión desarrollo personal son aceptables para establecer el análisis factorial exploratorio. (Sireci, 1998).

Tabla 4

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión seguridad laboral (n=700)

Ítems	M	DE	g 1	g 2	IHC	h ²	id	Aceptable
ITEM17	2.04	0.888	-0.620	-0.404	0.677	0.611	0.00	SI
ITEM18	1.56	1.028	-0.110	-1.121	0.625	0.543	0.00	SI
ITEM19	2.23	0.757	-0.929	0.851	0.546	0.435	0.00	SI
ITEM20	1.95	0.901	-0.563	-0.430	0.707	0.647	0.00	SI
ITEM21	1.74	0.963	-0.323	-0.839	0.699	0.639	0.00	SI
ITEM22	2.07	0.862	-0.693	-0.153	0.696	0.636	0.00	SI
ITEM23	2.30	0.707	-0.799	0.436	0.441	0.312	0.00	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, Aceptable.

Como se aprecia en la tabla 4, tanto la asimetría y curtosis están próximas a 1, lo cual significan que los datos propuestos no se alejan de la distribución normal, para el índice de homogeneidad corregida es mayor a 0.20 (Kline, 1986) y para las comunalidades los ítems son mayores a 0.4. Finalmente, siete ítems de la dimensión seguridad laboral son aceptables para establecer el análisis factorial exploratorio. (Sireci, 1998).

Tabla 5*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Equidad (n=700)*

Ítems	M	DE	g 1	g 2	IHC	h ²	id	Aceptable
ITEM24	2.42	0.676	-1.063	1.127	0.631	0.817	0.00	SI
ITEM25	2.25	0.795	-1.044	0.889	0.585	0.824	0.00	SI
ITEM26	2.55	0.605	-1.253	1.846	0.540	0.830	0.00	SI
ITEM27	2.60	0.608	-1.443	1.896	0.522	0.832	0.00	SI
ITEM28	1.91	0.842	-0.526	-0.200	0.519	0.837	0.00	SI
ITEM29	2.32	0.775	-1.060	0.805	0.694	0.806	0.00	SI
ITEM30	2.36	0.755	-1.036	0.623	0.726	0.801	0.00	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, Aceptable

Como se aprecia en la tabla 5, tanto la asimetría y curtosis están próximas a 1, lo cual significan que los datos propuestos no se alejan de la distribución normal, para el índice de homogeneidad corregida es mayor a 0.20 (Kline, 1986) y para las comunalidades los ítems son mayores a 0.4. Finalmente, siete ítems de la dimensión equidad son aceptables para establecer el análisis factorial exploratorio. (Sireci, 1998).

Tabla 6

Evaluación de la Medida Kaiser-Meyer-Olkin y Prueba de Esfericidad de Bartlett de la Escala de Calidad de Vida Laboral (n=700)

Índices		Resultados
KMO	Medida Kaiser-Meyer-Olkin	.930
	Prueba de Esfericidad de Bartlett	Sig. .000

Como se aprecia en la tabla 6, la medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para la escala de calidad de vida laboral es de .930, el cual significa que es mayor a > 0.80 sobre la cantidad de observaciones para la base de encuestados (700). Lo cual es aceptable para

realizar el análisis. Por otro lado, para Test de esfericidad de Bartlett no es significativo ($p < 0.05$). Lo que significa una correlación entre las variables (Pérez, 2004).

Tabla 7

Varianza total explicada de la Escala de calidad de vida laboral (n=700)

Varianza total explicada									
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9.448	31.494	31.494	9.448	31.494	31.494	4.786	15.954	15.954
2	3.297	10.989	42.483	3.297	10.989	42.483	4.226	14.085	30.039
3	1.616	5.387	47.870	1.616	5.387	47.870	3.716	12.387	42.426
4	1.099	3.665	51.535	1.099	3.665	51.535	2.045	6.816	49.241
5	1.034	3.448	54.982	1.034	3.448	54.982	1.722	5.741	54.982

Para la tabla 7, se observa que con cinco factores que explica un 54.982% de la varianza total, nos dice que la prueba es aceptable pues es equivalente mayor de 50% de la escala en general.

Tabla 8*Distribución de los ítems por factores de la Escala calidad de vida laboral.*

Matriz de componente rotado^a					
	Componente				
	1	2	3	4	5
item21	0,821				
item17	0,760				
item20	0,759				
item22	0,742				
item18	0,739				
item15	0,622				
item16	0,522				
item14	0,480				
item19	0,460				
item2		0,665			
item1		0,659			
item7		0,657			
item6		0,633			
item8		0,581			
item5		0,555			
item4		0,547			
item10		0,546			
item30			0,735		
item25			0,709		
item29			0,678		
item24			0,664		
item28			0,547		
item9			0,475		
item27				0,598	
item3				0,526	
item26				0,517	
item23				0,497	
item13					0,693
item12					0,613

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

En la tabla 8, los ítems se organizaron en 5 factores cuyas cargas factoriales oscilaron entre .4 y .8 respectivamente.

Tabla 9

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio de la Escala de calidad de vida laboral (n= 700)

Índices de Ajuste		MODELO 1	MODELO 2	Índices Óptimos	Autor
Ajuste Absoluto					
X ² /gl	Razón chi cuadrado/ grados libertad	4.920	4.711	≤ 5.00 (Aceptable)	(Bentler, 1989)
RMSEA	Índice de bondad de ajuste ajustado	0.075	0.073	≤ 0.08 (Aceptable)	(Browne y Cudeck, 1993)
Ajuste Comparativo					
CFI	Índice de ajuste comparativo	0.835	0.90	≥ 0.90 (Aceptable)	(Schreider, Stage, Nora & Barlow, 2006)
TLI	índice de Tucker - Lewis	0.805	0.815	≥ 0.90 (No aceptable)	(Schreider, Stage, Nora & Barlow, 2006)
Ajuste Parsimonioso					
AIC	Criterio de información de Akaike	1.999.730	1.917.408	Cerca de 0 (No aceptable)	(Escobedo, Hernández, Estebané, Martínez, 2016)

En la tabla 9, los datos obtenidos del análisis factorial confirmatorio, la muestra en el modelo 1 y modelo 2 en sus índices de ajuste un valor del X²/gl = 4.920 y 4.711, indicando un buen ajuste, CFI = 0.835 y 0.90, indicando un buen ajuste; además, el valor de AIC = 1.999.730 y 1.917.408, demostró un nivel no adecuado. De la misma forma, TLI = 0.805 y 0.815 indica un valor no adecuado (Schreider, Stage, Nora & Barlow, 2006). Por otro lado, RMSEA = 0.075 y 0.073, indicando un valor adecuado (Escobedo, Hernández, Estebané, Martínez, 2016).

Análisis factorial confirmatorio

Enseguida, se examinó el ajuste del modelo en base a las 5 dimensiones de mediante el análisis factorial confirmatorio (n=700)

Modelo 1

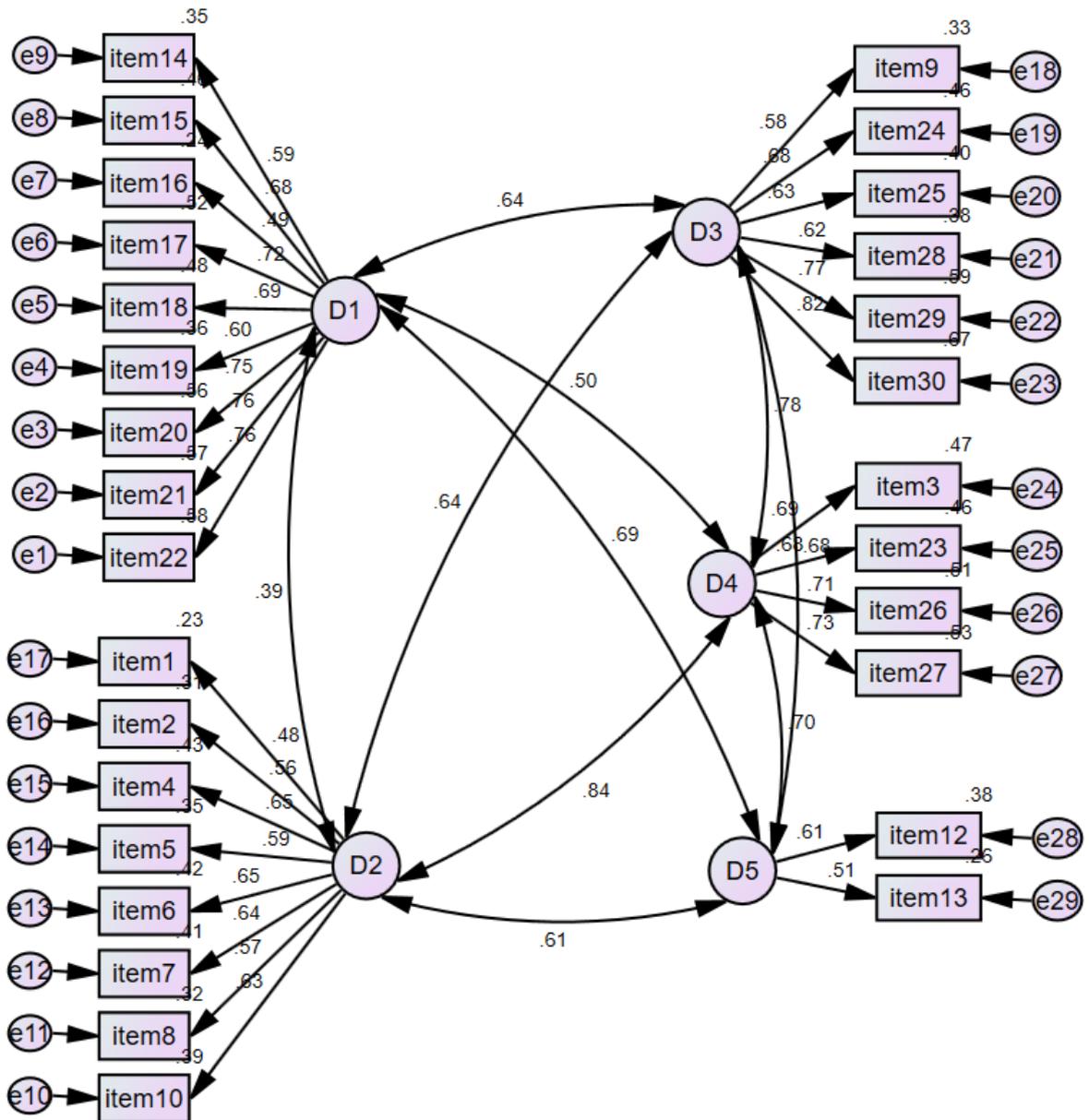


Figura 1. Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones de calidad de vida laboral- ECVL.

Modelo 2

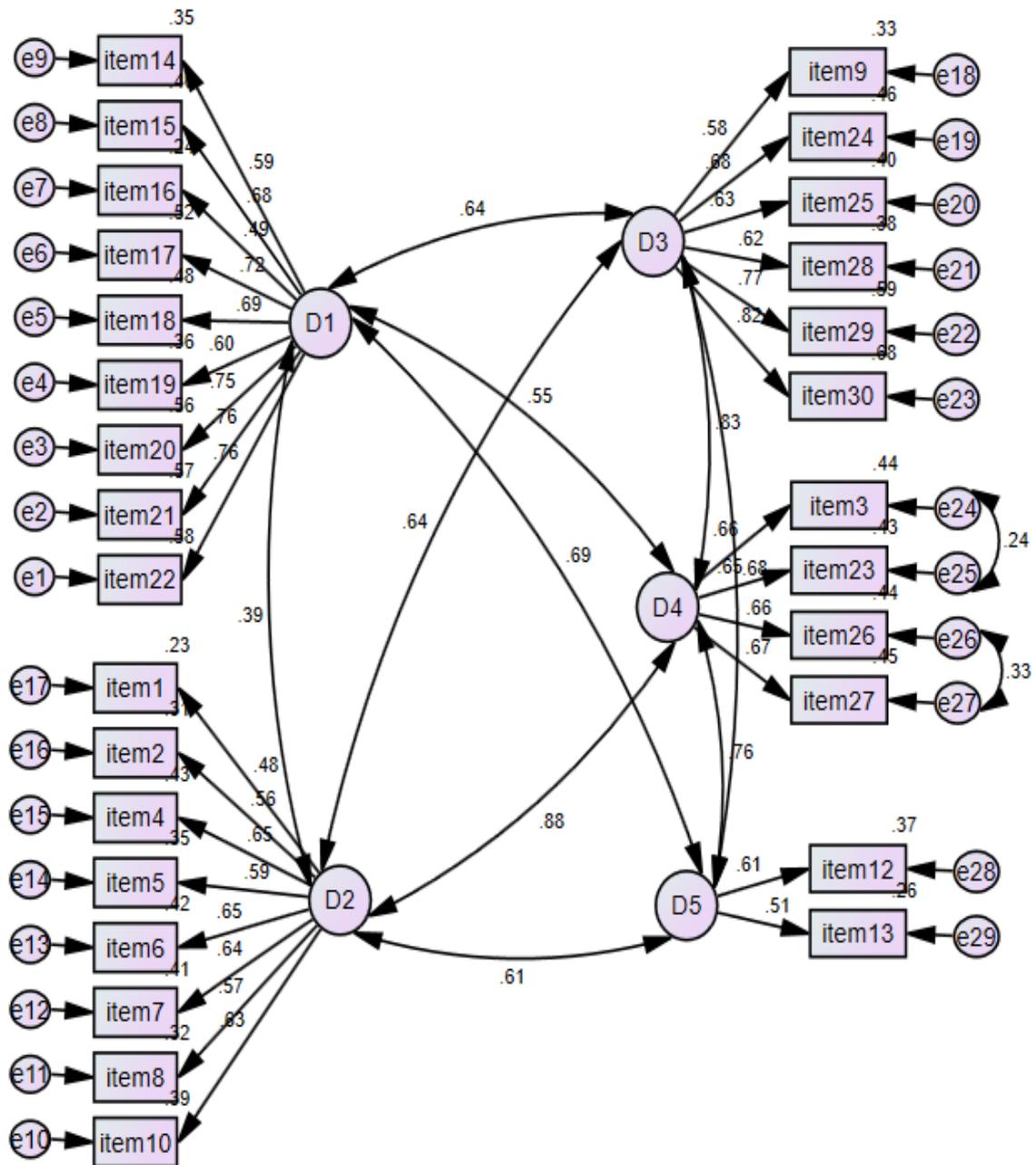


Figura 2. Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones de calidad de vida laboral- ECVL.

En covarianza (ítems 3 y 23) e (ítems 26 y 27).

Tabla 10

Confiabilidad por Alfa de Cronbach de las dimensiones de la Escala de calidad de vida laboral (n= 700)

	α	N° ITEMS
Autonomía	0,876	9
Desarrollo personal	0,806	8
Seguridad laboral	0,835	6
Equidad	0,791	4
Salario justo	0,458	2
Total	0,919	29

Como se puede observar en la tabla 10 alfa de Cronbach de las dimensiones son las siguientes para el componente autonomía se obtuvo un puntaje de .876, para el componente desarrollo personal se obtuvo un .806, para el componente equidad se obtuvo un .835, para el componente seguridad laboral se obtuvo .791 y finalmente para salario justo se obtuvo un .458. Lo que nos muestra que nuestra escala es adecuada y con una confiabilidad aceptable.

Normas de interpretación para la aplicación

Tabla 11

Prueba de U de Mann-Whitney de la Escala de calidad de vida laboral (n= 700)

	Autonomía	Desarrollo personal	Equidad	Seguridad laboral	Salario justo	TOTAL
U de Mann-Whitney	58432,500	58178,500	58667,500	57654,500	57659,000	58006,500
W de Wilcoxon	104792,500	136784,500	105027,500	104014,500	104019,000	104366,500
Z	-0,664	-0,763	-0,578	-0,975	-0,986	-0,824
Sig. asintótica(bilateral)	0,506	0,445	0,563	0,330	0,324	0,410

a. Variable de agrupación: Genero

Como se aprecia en la tabla 11, se verificó que los datos no se ajustan a la normalidad, ya que la significancia es menor a 0.05 ($p < 0.05$). Ante ello, se decidió realizar puntuaciones por diferencia de cargos en las dimensiones para las normas de interpretación.

Normas de interpretación

Puntajes en Eneatipos

Tabla 12

Baremos de la Escala de calidad de vida laboral (n= 700) en las dimensiones 1, 2,3, 4 y 5

GÉNERO	Eneatipos	Niveles	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
	1 a 3	Bajo	≤ 11	≤ 16	≤ 10	≤ 7	≤ 2	≤ 53
Femenino	4 a 6	Medio	12 - 20	17 - 21	11 - 15	8 - 10	3 - 4	54 – 72
y	7 a 9	Alto	$21 \geq$	$22 \geq$	$16 \geq$	$11 \geq$	$5 \geq$	$73 \geq$
Masculino	\bar{x}		16,25	19,19	13,85	9,83	4,32	63,44
	Σ		5,88	3,38	3,32	2,04	1,26	12,48

Las puntuaciones obtenidas para la calidad de vida laboral pueden trasladarse a los respectivos Baremos para conocer la calidad de vida laboral conseguida por los teleoperadores.

Los teleoperadores que ubican la calidad de vida laboral en la categoría ALTO, indican que, en ellos, destaca una predominante calidad de vida laboral, por ejercer un nivel alto de autonomía desarrollo personal, seguridad laboral, equidad y salario justo. Todas las características de dicha escala están presentes.

Los teleoperadores que ubican la calidad de vida laboral en la categoría MEDIO, expresan que de manera significativa la calidad de vida laboral no se puede estimar ya que dicha escala no es la que impera, ya que no están definidos todos los aspectos propios de la escala, sólo algunos de ellos.

Finalmente, los teleoperadores que ubican la calidad de vida laboral en la categoría BAJO, manifiestan que no existen las características básicas para establecer como tal una determinada escala de calidad de vida laboral.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como fin construir una Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de una empresa de call center de Cercado Lima. Los fundamentos teóricos se rigen a los estudios realizados de las necesidades básicas de Maslow con calidad de vida laboral, por ello se puede emplear fácilmente al entorno laboral. Cuando se alcanzó los niveles básicos, el trabajador querrá satisfacer nuevas necesidades que cambie a los satisfactores, los objetos buscados, los intereses y los valores.

Con lo ya mencionado, decimos que la teoría de Maslow ha tenido éxito en temas laborales, es por ello que las organizaciones podrán implantar un orden de las necesidades, pudiendo organizarse de la mejor manera y lograr cumplir los objetivos de una forma inmediata y apropiada para una buena calidad de vida laboral.

Inicialmente, la construcción de la Escala de calidad de vida laboral, se diseñó con un total de 30 ítems, organizados en 4 grandes dimensiones: dimensión autonomía, dimensión desarrollo personal, dimensión seguridad laboral, dimensión equidad.

Al realizar el estudio piloto no se eliminó ningún ítem, quedando como inicialmente se estableció. Cuando se aplicó la prueba a la muestra, en el análisis estadístico por comunalidades, se consideró analizar cada dimensión, considerando las dimensiones de calidad de vida laboral.

Para la obtención de ítems se recurrió al análisis de los mismos, obteniendo así la validez de contenido realizada el criterio del juicio de expertos realizándose así la V. de Aiken y Prueba Binomial sin llegar a eliminarse ningún ítem de los 30 planteados. Pues según Aiken (1996), el porcentaje de los jueces es mayor o igual a 0.80, se acepta los reactivos. Por lo tanto, fueron aprobados los 30 ítems.

De acuerdo al análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos en la variable calidad de vida laboral, obtenidos del análisis el ítem test corregida, la desviación estándar; el coeficiente de asimetría de Fisher; el coeficiente de curtosis de Fisher y la Comunalidad; se obtuvo que en todos los casos se verificaron adecuados índices de ajuste entre lo que constituye en evidencia a favor de la validez de contenido (Sireci, 1998).

De acuerdo al análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión autonomía de los ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8), los valores de la correlación ítem- test

corregida son superiores a 0.20, lo que señala que tienden a medir la misma variable, los valores de análisis por comunalidades de ítems superan el valor de 0.4. (Kline, 1986).

En tanto, las medidas de asimetría y las medidas de curtosis están próximas a 1, lo que indica que estos datos no se alejan de la distribución normal. Dado que, dentro del instrumento se observó valores aceptables en la construcción de la escala, dando paso a la siguiente fase del análisis factorial exploratorio, lo que constituye en evidencia a favor de la validez de contenido (Sireci, 1998).

De acuerdo al análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión desarrollo personal de los ítems (9, 10, 11, 12, 13,14, 15,16), los valores de la correlación ítem- test corregida son superiores a 0.20, lo que señala que tienden a medir la misma variable, los valores de análisis por comunalidades de ítems superan el valor de 0.4. (Kline, 1986). En tanto, las medidas de asimetría y las medidas de curtosis están próximas a 1, lo que muestra que los datos no se alejan de la distribución normal. Dado que, dentro del instrumento se observó valores aceptables en la construcción de la escala, dando paso a la siguiente fase del análisis factorial exploratorio, lo que constituye en evidencia a favor de la validez de contenido (Sireci, 1998).

De acuerdo al análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión seguridad laboral de los ítems (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23), los valores de la correlación ítem- test corregida son superiores a 0.20, lo que señala que tienden a medir la misma variable, los valores de análisis por comunalidades de ítems superan el valor de 0.4 (Kline, 1986). En tanto, las medidas de asimetría y las medidas de curtosis están próximas a 1, lo que indica que estos datos no se alejan de la distribución normal. Dado que, dentro del instrumento se observó valores aceptables en la construcción de la escala, dando paso a la siguiente fase del análisis factorial exploratorio, lo que constituye en evidencia a favor de la validez de contenido (Sireci, 1998).

De acuerdo al análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión equidad de los ítems (24, 25, 26, 27, 28, 29, 30), los valores de la correlación ítem- test corregida son superiores a 0.20, lo que señala que tienden a medir la misma variable, los valores de análisis por comunalidades de ítems superan el valor de 0.4(Kline, 1986). En tanto, las medidas de asimetría y las medidas de curtosis están próximas a 1, lo que indica que estos datos no se alejan de la distribución normal. Dado que, dentro del instrumento se observó valores aceptables en la construcción de la escala, dando paso a la siguiente

fase del análisis factorial exploratorio, lo que constituye en evidencia a favor de la validez de contenido (Sireci, 1998).

Al realizar la distribución de los ítems por factores, aplicado en la muestra inicial de (n=700), se elaboró partiendo con 4 dimensiones en donde cada una de ellas constan de una cantidad de ítems en las dimensiones: autonomía (8 ítems), desarrollo personal (8 ítems), seguridad laboral (7 ítems) y equidad (7 ítems); en tanto divide de manera adecuada este planteamiento teórico en base a las 4 dimensiones. Según lo realizado mediante el análisis factorial exploratorio del componente rotado propone una mejor estructura dejando 5 dimensiones, ya que solo replantea algunos ítems y en las dimensiones: autonomía (9 ítems), desarrollo personal (8 ítems), seguridad laboral (9 ítems), equidad (4 ítems) y salario justo (2 ítems).

Respecto a los resultados hallados del análisis factorial confirmatorio en donde se utilizó la muestra de (n=700), se pudo comprobar la distribución de las 5 dimensiones, obteniendo en el modelo 1, algunos valores adecuados en sus índices de bondad de ajuste; en los siguientes índices $X^2/gl = 4,920$, indicando un buen ajuste (Bentler, 1989), el valor CFI = 0,835, indicando un valor no adecuado (Schreider, Stage, Nora & Barlow, 2006). De la misma forma, el valor del RMSEA= 0.075, indicando un buen ajuste. Por otro lado, los valores del TLI = 0.805 indica un valor no adecuado (Schreider, Stage, Nora & Barlow, 2006). Así mismo, AIC = 1.999.730 indica un valor no adecuado (Escobedo, Hernández, Estebané, Martínez, 2006). En el modelo 2, haciendo covarianza en los ítems (3 y 23) y (26 y 27), se obtuvo valores adecuados en sus índices de bondad de ajuste; en los siguientes índices $X^2/gl = 4.711$, indicando un buen ajuste (Bentler, 1989), el valor CFI = 0.90, indicando un buen ajuste (Schreider, Stage, Nora & Barlow, 2006). De la misma forma, el valor del RMSEA= 0.073, indicando un valor adecuado. Por otro lado, los valores del TLI = 0.815 indica un valor no adecuado (Schreider, Stage, Nora & Barlow, 2006). Así mismo, AIC = 1.917.408 indica un valor no adecuado (Escobedo, Hernández, Estebané, Martínez, 2006).

Se realizó el análisis de la confiabilidad por dimensiones en donde utilizamos la muestra inicial de (n=700), se evidencio que en las dimensiones (autonomía, desarrollo personal, seguridad laboral, equidad y salario justo); que comprenden a la variable total de calidad de vida laboral, donde los valores aceptables en la confiabilidad se encuentran entre 0.458

y 0.876; ya que nos presentan resultado con un nivel alto fiabilidad y confiabilidad del 0.919 (Ventura y Caycho, 2017, párr. 9).

Por tanto, la clasificación de las 5 dimensiones (autonomía, desarrollo personal, seguridad laboral, equidad y salario justo) se realizó la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, evidenciando que no se ajusta a una distribución normal; por tal motivo se utilizó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, con la finalidad de observar si existen diferencias estadísticamente significativas en todos los grupos, encontrándose que en la mayoría de las dimensiones existe diferencias estadísticamente significativas, permitiendo analizar y establecer criterios de interpretación para el puestos de trabajo.

Al realizar la clasificación de géneros y establecer criterios de puntuación e interpretación por cada uno; puesto que se realizaron baremos tomando en cuenta las diferencias estadísticamente significativas entre la escala total y las dimensiones del instrumento, logrando así realizar baremos por género. Por último, se establecieron 3 categorías (bajo, promedio, alto) para la escala total en las dimensiones correspondientes (Matalinares, Muratta y Pareja, 2012, p.367).

En base a las limitaciones de la presente investigación, precisamos la principal que es la representatividad que tuvo la muestra en la investigación, por ello se propone aplicar la escala creada en otras muestras para ver si estos resultados son replicables, ya que sólo se realizó la validez y confiabilidad en 1 puesto de trabajo en una empresa de colaboradores de Lima Cercado, y se podría buscar una amplitud en la población para que pueda ser mayor su representatividad y así contribuir con la validez externa y a la vez con la validez ecológica obteniendo así un instrumento psicológico representativo hacia la población en general (Argibay, 2009, párr. 5 - 6).

Por otro lado, el acceso a la muestra establecida que fueron personas con grados académicos diferentes tuvo algunas restricciones por el factor tiempo y se tiene poco acceso hacia ellos en un tiempo establecido. En tanto, se recomienda continuar con el estudio de la variable pues es motivo de diversos estudios en nuestro medio; además, en la práctica organizacional no se encuentra vigente su aplicación con el enfoque Humanista que pone como supuesto principal a las relaciones humanas laborales y enfoca a la importancia de comprender el desempeño en los sentimientos, las ideas y conductas de los colaboradores en las organizaciones (Mayo, 1930).

Finalmente, se pudo inferir que la Escala de calidad de vida laboral (ECVL) de Martínez, cuenta con un total de 29 ítems, clasificados en 5 dimensiones: autonomía, desarrollo personal, seguridad laboral, equidad y salario justo, lo cual, en el análisis factorial confirmatorio modelo 2 nos muestra una covarianza que nos indica la similitud entre los ítems de la misma dimensión (equidad). Así mismo, la ECVL demostró niveles adecuados de validez y confiabilidad.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: se realizó la construcción de una Escala de calidad de vida laboral donde utilizamos una muestra final de 700 en teleoperadores de una empresa privada de Cercado de Lima.

SEGUNDA: se hallaron evidencias para la validez de contenido mediante el método de juicio de 10 expertos mediante la validez V. de Aiken ($p > .80$) y la prueba Binomial ($p < 0.05$), lo cual permitió mantener los 30 ítems.

TERCERA: el análisis descriptivo de los ítems evidenció adecuados indicadores en cuanto a: el ítem test corregida; la comunalidad; la desviación estándar; el coeficiente de asimetría de Fisher; el coeficiente de curtosis de Fisher; para los treinta ítems.

CUARTA: en cuanto a la validez de estructura interna mediante el análisis factorial exploratorio, se pudo establecer la organización de los ítems en 5 factores, tomando en cuenta los valores de prueba de esfericidad de Bartlett (sig. = .000) y el índice de adecuación muestral (KMO = 0.930).

QUINTA: en cuanto a la validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio, modelo 1 y modelo 2 se verificó la pertinencia del modelo teórico para explicar la calidad de vida laboral compuesta por cinco dimensiones de acuerdo a la teoría de Maslow, evidenciando adecuados índices de ajuste: $\chi^2/gl = 4.920$ y 4.711 , CFI = 0.835 y 0.90, RMSEA = 0.075 y 0.073, excepto TLI = 0.805 y 0.815 que no mostraron un valor adecuado.

SEXTA: respecto al análisis de confiabilidad a través del método de consistencia interna de la Escala de calidad de vida laboral se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach alcanzando un valor de 0.919.

SEPTIMA: se establecieron las normas de interpretación mediante percentiles para la escala de calidad de vida laboral, con niveles de Bajo, Promedio, Alto; donde se realizaron baremos.

VI. RECOMENDACIONES

1. Continuar los estudios psicométricos en base al constructo de calidad de vida laboral en una muestra con mayor representatividad correspondiente a nuestra realidad.
2. Examinar la confiabilidad del instrumento haciendo uso de otros procedimientos como lo son la confiabilidad temporal o la confiabilidad por formas paralelas.
3. Se recomienda utilizar el instrumento siguiendo los criterios de calificación, debido a que se ha demostrado que posee niveles adecuados de validez y confiabilidad para una empresa en el rubro de call center.
4. Se recomienda aplicar otros procedimientos, como la relación conjunta con otras medidas, como la validez convergente, divergente, predictiva u otros, que contribuyan a evidenciar la validez por criterio de la Escala calidad de vida laboral.
5. Se recomienda eliminar la dimensión de equidad por tener una similitud entre los ítems, de acuerdo al modelo 2 del análisis factorial confirmatorio.
6. Se recomienda aplicar y medir en otras muestras en diferentes profesionales, en la Escala calidad de vida laboral.

REFERENCIAS

- Aiken, L. (1980). *Content Validity and Reliability of Single Item sor Questionnaire*. Educational and Psychological Measurement, 40, 955-959.
- Aiken, L. (1996). *Test psicológicos de evaluación*. México: Prentice-Hall.
- Anthoine, E., Moret, L., Regnault, A., Sbille, V. & Hardouin, J. (2014). *Tamaño de muestra utilizado para validar una escala: una revisión de Publicaciones sobre pacientes recién desarrollados informadas medidas de resultados*. Health and Quality of Life Outcomes, 12 – 176.
- Asenjo, Y. (2016). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad – Lima, 2016*. Recuperado de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7beb86d2ab5d7e7cc99036984b156e70/Description#tabnav
- Casas. A. (2002). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios
- Carreño, M. (2016). *Calidad de vida laboral*. Recuperado de <http://calidaddevidalaboralbloguni.blogspot.com/>
- Cerdá, E. (1984). *Psicometría general*. Barcelona: Herder
- Cortada de Kohan, N. (1999). *Teorías psicométricas y construcción de tests*. Buenos Aires: Lugar
- Corral, Y. (junio, 2009). *Revistas de Ciencias de la Educación Vol. 19, (33). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Venezuela*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Chiang, M. y Krausse, K., (2014) en su “*Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores Privado y Público. Desarrollo, aplicación*

y validación del instrumento” Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: McGraw Hill.

Davis, K., Newstrom (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. McGrawHill.

Davis, Louis, E. y Albert B. Cherns (1975) *Definig and Measuring the Quality of Working Life.*, en *The Quality of Working Life*, Cherns, (Editores), Vol.One, New York, The FreePress

Facundo, K. (2015). *Calidad de vida laboral del profesional de enfermería del hospital José Cayetano Heredia, Piura. Abril – junio 2015*. Recuperado de <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6077>

Figuroa, J., Bastidas, M., Gonzales, G., Zambrano, C., y Matabanchoy, Y. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de Evaluación de Calidad de Vida Laboral en el sector transporte urbano*. Recuperado de <http://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3513>

Gómez, G. (2017). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Huaycochea, A. (2014). *Calidad de vida laboral y su relación con la eficiencia organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad del Cusco – 2014*. Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2813>

Kline, P. (1986). *A Handbook of Test construction: Introduction to psychometric design*. London: Methuen. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=OhTICQAAQBAJ&pg=PT23&lpg=PT23&dq=kline+0.20+items&source=bl&ots=AM5zUP2Wty&sig=GjB7W88x1Tf_GZiB1i5dPWgfecA&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Lobato, D. (2017). *Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del Distrito de Trujillo, 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10081>
- Lawler, E. (1975) *Measuring the Psychological Quality of Working Life. The Way and How of It*, en *The Quality of Working Life*, Louis E. Davis y Albert B. Cherns, (Editores), Vol. One, New York, the Free Press.
- Lawler, E. (1975) *Relationship of job characteristic to job involvement, satisfaction and intrinsic motivation – of Applied Psychology – Mc Graw – Hill*. Los Ángeles - USA
- Manzanares, W. (2012). *Calidad de Vida Laboral percibida en Médicos de Consulta Externa del Hospital Regional del Norte del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), San Pedro Sula, Cortés, Honduras. Mayo-Junio 2012*. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7598/1/t709.pdf>
- Manzzatti, M. (2013). *Declaración de Helsinki, principios y valores bioéticos en juego en la investigación médica con seres humanos*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189219032009.pdf>
- Meneses, J. et al. (2013). *Psicometría*. Barcelona, España: UOC.
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J. y Valero, S. (2013). *Psicometría*. Barcelona: UOC.
- Montero, I., León, O. (2010). *Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología*. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-53.pdf
- Muñiz, J. (2010). *Las teorías de los test: teoría de respuesta a los ítems*. Facultad de Psicología. Universidad de Oviedo. Papeles de psicología. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1796.pdf>
- Ortega, H. (2018). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

- Peña, E. (2017). *Estudio descriptivo correlacional entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral, en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá*. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14976/2/RAE.pdf>
- Peñarrieta, C., (2014). *Validación del instrumento: “Calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” en enfermería del primer nivel de atención*. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/view/2562/2467>
- Pérez, E. (2004). *Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas*. Recuperado de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/JHOANNO/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-AnalisisFactorialExploratorio-3161108.pdf>
- Quintero, J. (2008). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Recuperado de <http://doctorado.josequintero.net>
- Randstand Asoc. (2016). *La pirámide de Maslow en el ámbito laboral*. Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>
- Retrepo, F., López, A. (2016). *La calidad de la vida laboral en empresas del sector agrícola y agroindustrial*. Recuperado de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/7951>
- Rev. Latino-am enfermagem, (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa*. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Schreider, J., Stage, F., Nora, A. & Barlow, E. (2006). *Reporting estructurales equation modeling and confirmatory factor analysis results*. A review: The Journal of Education Research, 99 (6), 323-337.
- Sireci, S. G. (1998). *The construct of content validity*. *Social Indicators Research*, 45, 83-117. Stevens, S. J. (1960). *Matemáticas, Medición y Psicofísica*. Handbook of Experimental Psychology. New York: Wiley.

Sireci, S. G. (1998). The construct of content validity. *Social Indicators Research*, 45, 83-117.

Torres, L. (2015). *Calidad de vida laboral y factores asociados en trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León*. Recuperado de <https://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/128124>

Valderrama, D., León, U. (2009). *Pasos para elaborar proyecto y tesis de investigación científica*. Perú: San Marcos.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cualitativa, cuantitativa y mixta*. (2°. ed.). Perú: San Marcos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO	
"Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019"	General	General	Tipo y diseño	Escala de calidad de vida laboral	
	¿Es posible diseñar una escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019?	Diseñar la escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019.	Enfoque descriptivo, Diseño no experimental.	Población – muestra	Escala de calidad de vida laboral creado por Joanne Esther Martínez Yllescas (2018) coeficientes de alfa de Cronbach es alto, la confiabilidad obtenida fue de .877, con validez de contenido de 0,05 en una muestra de una empresa de call center de Cercado de Lima.
		Específicos	1800 trabajadores de call center		
		O1: Determinar evidencias de validez de contenido de la escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019.	700 trabajadores de call center		
		O2: Análisis de los ítems de homogeneidad corregida de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019.	Estadísticos		
		O3: Determinar evidencias de Constructo mediante el análisis factorial exploratorio de la escala calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019.			
		O4: Determinar la validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio para la escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019.			
		O5: Determinar la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach para la escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019.			
		O6: Elaborar las normas de interpretación para la escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019.			
	Estadística:				
	<ul style="list-style-type: none"> • V. de Aiken. • Intervalo de confianza. • Prueba Binomial. • Análisis descriptivo de los ítems (Rite, comunalidades, desviación estándar, coeficiente de asimetría y curtosis de Fisher). • Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio. • Alfa de Cronbach. • Prueba de U de Mann Whitney • Normas de Interpretación BAREMOS 				

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de Vida Laboral	La calidad de vida laboral es el vínculo entre el empleado y la organización, son las necesidades que los trabajadores tengan y las actividades presentadas por la organización, esto quiere decir, necesidades y funciones de trabajo. (Martínez, 2019)	La variable de calidad de vida laboral va ser mediada a través del instrumento de la escala de calidad de vida laboral (ECVL), según Joanne Esther Martínez Yllescas, mediante los siguientes factores: Autonomía, Desarrollo personal, Seguridad laboral Equidad y Salario justo.	Autonomía	Resolución de conflictos Responsabilidad de las actividades Auto regulación persona	14.- La empresa me brinda la oportunidad de ascender de puesto. 15.- Me capacitan constantemente. 16.- Me brindan alguna compensación adicional por horas extras realizadas. 17.- La organización cuenta con un plan de emergencia en caso de accidentes. 18.- Existe un área en la que pueda proponer sugerencias y reclamos de tal forma que sea escuchado. 19.- Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo. 20.- La organización cuenta con una política de prevención en la cual puedo ser atendido. 21.- La empresa brinda capacitación para enfrentar algún tipo de riesgo y peligro laboral. 22.- La organización cuenta con instalaciones y equipamientos para riesgos.
			Desarrollo personal	Línea de carrea Trabajo en equipo Compensaciones	1.- Suelo ver una situación desde varios puntos de vista buscando la solución más correcta sin afectar a los demás. 2.- Ante un problema laboral suelo mantener la calma. 4.- Soy organizado en el trabajo. 5.- Ms es fácil resolver los problemas de mi entorno laboral. 6.- Controlo fácilmente la carga laboral asignada. 7.- Logro controlar mis emociones. 8.- Reconozco mis capacidades y limitaciones. 10.- Respeto la opinión de mis compañeros de trabajo.
			Seguridad laboral	Ausentismo Rotación de puesto Ambiente	9.- Me gusta trabajar en equipo. 24.- Apoyo el trabajo de mis compañeros. 25.- Tengo compañeros que me ayudan a afrontar problemas laborales. 28.- Mi opinión es considerada dentro de la empresa. 29.- En mi área el respeto es lo primordial entre todos. 30.- Me siento parte de un equipo de trabajo.
			Equidad	Empatía Integración hacia la organización Compromiso	3.- Me gusta mi trabajo. 23.- Disfruto del trabajo que realizo. 26.- Cumplo con las funciones que requiere mi puesto de trabajo. 27.- Me comprometo con las actividades que realizo en mi trabajo.
			Salario justo	Compensación Satisfacción	12.- Mi salario corresponde a mis horas de trabajo. 13.- La actividad que realizo es retadora.

Anexo 3. Instrumento versión final

ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL "ECVL" (Joanne Esther Martínez Yllescas)

Edad:
Sexo: (F) (M)

Fecha:
Puesto:

Lee atentamente las siguientes preguntas y marca con una (x) la respuesta que se aproxime más a su entorno de trabajo. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que le agradeceré responder con toda honestidad.

No hay respuestas correctas ni incorrectas.

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	Suelo ver una situación desde varios puntos de vista buscando la solución más correcta sin afectar a los demás.				
2	Ante un problema laboral suelo mantener la calma.				
3	Me gusta mi trabajo				
4	Soy organizado en el trabajo.				
5	Me es fácil resolver los problemas de mi entorno laboral.				
6	Controlo fácilmente la carga laboral asignada.				
7	Logro controlar mis emociones.				
8	Reconozco mis capacidades y limitaciones.				
9	Me gusta trabajar en equipo.				
10	Respeto la opinión de mis compañeros de trabajo.				
12	Mi salario corresponde a mis horas de trabajo.				
13	La actividad que realizo es retadora.				

14	La empresa me brinda la oportunidad de ascender de puesto.				
15	Me capacitan constantemente.				
16	Me brindan alguna compensación adicional por horas extras realizadas.				
17	La organización cuenta con un plan de emergencia en caso de accidentes.				
18	Existe un área en la que pueda proponer sugerencias y reclamos de tal forma que sea escuchado.				
19	Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo.				
20	La organización cuenta con una política de prevención en la cual puedo ser atendido.				
21	La empresa brinda capacitación para enfrentar algún tipo de riesgo y peligro laboral.				
22	La organización cuenta con instalaciones y equipamientos para riesgos.				
23	Disfruto del trabajo que realizo.				
24	Apoyo el trabajo de mis compañeros.				
25	Tengo compañeros que me ayudan a afrontar problemas laborales.				
26	Cumplo con las funciones que requiere mi puesto de trabajo.				
27	Me comprometo con las actividades que realizo en mi trabajo.				
28	Mi opinión es considerada dentro de la empresa.				
29	En mi área el respeto es lo primordial entre todos.				
30	Me siento parte de un equipo de trabajo.				

Anexo 4. Instrumento versión preliminar

ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL "ECVL" (Joanne Esther Martínez Yllescas)

Edad:
Sexo: (F) (M)

Fecha:
Puesto:

Lee atentamente las siguientes preguntas y marca con una (x) la respuesta que se aproxime más a su entorno de trabajo. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que le agradeceré responder con toda honestidad.

No hay respuestas correctas ni incorrectas.

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	Suelo ver una situación desde varios puntos de vista buscando la solución más correcta sin afectar a los demás.				
2	Ante un problema laboral suelo mantener la calma.				
3	Me gusta mi trabajo				
4	Soy organizado en el trabajo.				
5	Me es fácil resolver los problemas de mi entorno laboral.				
6	Controlo fácilmente la carga laboral asignada.				
7	Logro controlar mis emociones.				
8	Reconozco mis capacidades y limitaciones.				
9	Me gusta trabajar en equipo.				
10	Respeto la opinión de mis compañeros de trabajo.				
11	La empresa me pone metas que logro cumplir.				
12	Mi salario corresponde a mis horas de trabajo.				
13	La actividad que realizo es retadora.				
14	La empresa me brinda la oportunidad de ascender de puesto.				

15	Me capacitan constantemente.				
16	Me brindan alguna compensación adicional por horas extras realizadas.				
17	La organización cuenta con un plan de emergencia en caso de accidentes.				
18	Existe un área en la que pueda proponer sugerencias y reclamos de tal forma que sea escuchado.				
19	Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo.				
20	La organización cuenta con una política de prevención en la cual puedo ser atendido.				
21	La empresa brinda capacitación para enfrentar algún tipo de riesgo y peligro laboral.				
22	La organización cuenta con instalaciones y equipamientos para riesgos.				
23	Disfruto del trabajo que realizo.				
24	Apoyo el trabajo de mis compañeros.				
25	Tengo compañeros que me ayudan a afrontar problemas laborales.				
26	Cumplo con las funciones que requiere mi puesto de trabajo.				
27	Me comprometo con las actividades que realizo en mi trabajo.				
28	Mi opinión es considerada dentro de la empresa.				
29	En mi área el respeto es lo primordial entre todos.				
30	Me siento parte de un equipo de trabajo.				

Anexo 5. Tabla de Remuneración con el formato final después de los análisis psicométricos

PREGUNTAS	Numeración original	Numeración final	Condición
Suelo ver una situación desde varios puntos de vista buscando la solución más correcta sin afectar a los demás.	1	17	
Ante un problema laboral suelo mantener la calma.	2	16	
Me gusta mi trabajo	3	24	
Soy organizado en el trabajo.	4	15	
Ms es fácil resolver los problemas de mi entorno laboral.	5	14	
Controlo fácilmente la carga laboral asignada.	6	13	
Logro controlar mis emociones.	7	12	
Reconozco mis capacidades y limitaciones.	8	11	
Me gusta trabajar en equipo.	9	18	
Respeto la opinión de mis compañeros de trabajo.	10	10	
La empresa me pone metas que logro cumplir.	11		*
Mi salario corresponde a mis horas de trabajo.	12	28	
La actividad que realizo es retadora.	13	29	
La empresa me brinda la oportunidad de ascender de puesto	14	9	
Me capacitan constantemente.	15	8	
Me brindan alguna compensación adicional por horas extras realizadas.	16	7	

La organización cuenta con un plan de emergencia en caso de accidentes.	17	6	
Existe un área en la que pueda proponer sugerencias y reclamos de tal forma que sea escuchado.	18	5	
Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo.	19	4	
La organización cuenta con una política de prevención en la cual puedo ser atendido.	20	3	
La empresa brinda capacitación para enfrentar algún tipo de riesgo y peligro laboral.	21	2	
La organización cuenta con instalaciones y equipamientos para riesgos.	22	1	
Disfruto del trabajo que realizo.	23	25	
Apoyo el trabajo de mis compañeros.	24	19	
Tengo compañeros que me ayudan a afrontar problemas laborales.	25	20	
Cumplo con las funciones que requiere mi puesto de trabajo.	26	26	
Me comprometo con las actividades que realizo en mi trabajo.	27	27	
Mi opinión es considerada dentro de la empresa.	28	21	
En mi área el respeto es lo primordial entre todos.	29	22	
Me siento parte de un equipo de trabajo.	30	23	

*** Ítems eliminados**

Anexo 6. Carta de presentación - Piloto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 12 de octubre de 2018

CARTA INV. N° 916 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Georgina Rodriguez
Jefa de RR.HH
GESCOB – GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPEROS
Jr. Camana 851 Piso 13 – Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. MARTINEZ YLESCAS, JOANNE ESTHER estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura , agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,




Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte


GESCOB
Contact Center BPO

MSG/ALF

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 7. Carta de presentación – Muestra final

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 16 de enero de 2019

CARTA INV. N° 0001- 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Luciana Valera
Jefa de RRHH
SCC SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ
Jr. Camaná 678, 3er Piso – Cercado de Lima

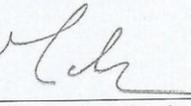
Presente.-

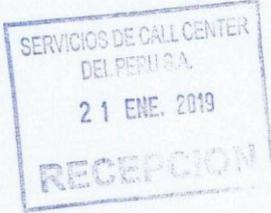
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MARTINEZ YLLESCAS, JOANNE ESTHER** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte




MSG/ALF

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

f | t | i | v
ucv.edu.pe

Anexo 8. Carta de autorización



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Los Olivos, 17 de mayo del 2019

Joanne Esther Martinez Yllescas

Estudiante de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo
Filial Lima Campus Lima Norte
Av. Alfredo Mendiola 6232 – Los Olivos

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez informar que la solicitud de autorización para la Srta. **MARTINEZ YLLESCAS, JOANNE ESTHER** estudiante de la carrera de psicología con N° de código 6700274017, quien desea realizar su trabajo de investigación en la empresa SCC SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ realizando la aplicación de un instrumento psicológico creado por la estudiante para fines de su licenciatura ha sido aceptada, motivo por el cual se le brindará las facilidades del caso.

Nuevamente hago propicia la ocasión para renovarle nuestro sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,



.....
JULISSA SOLORZANO CASTRO
Coord. Reclutamiento Selección y Capacitación
SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.

Coordinadora Reclutamiento Selección y Capacitación
Julissa Solorzano Castro
Jr. Camaná 678, 3er piso Cercado de Lima

Anexo 9. Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Colaborador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Joanne Esther Martínez Yllescas**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de unas empresas privadas de Cercado de Lima, 2019; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica: **Escala de calidad de vida laboral**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. **Joanne Esther Martínez Yllescas**

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo..... con número de DNI: acepto participar en la investigación Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de unas empresas privadas de Cercado de Lima, 2019 de la señorita Joanne Esther Martínez Yllescas.

Día:/...../.....

Firma _____

Anexo 10. Resultado de estudio piloto

Tabla 13

Evidencia de validez de contenido de calidad de vida laboral por V de Aiken

Ítem	Jueces										S	V. AIKEN	
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1
10	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1
11	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1
12	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1
15	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
21	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10	1
26	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10	1

Confiabilidad por consistencia interna

Tabla 14

Confiabilidad por Alfa de Cronbach de calidad de vida laboral (n= 100)

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.887	30

Se observa en la tabla que la confiabilidad por Alpha de Cronbach es de.887, es decir que el instrumento utilizado para la prueba piloto tiene un nivel aceptable.

Anexo 11. Criterio de jueces de la Escala de calidad de vida laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. /Mg. Castro Garcia Julio Cesar**

DNI: 08031366

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIV. JACO GARCILAZO DEL VISO	Psicólogo Organizacional	1981 - 1986
02	UNIV. FERNANDO VILLAREAL	Organizacional	

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	CESAR VALLEJO		LIMA	2017	Docente
02	GARCILAZO DEL VISO		LIMA	1989	Docente / Administrativo
03	CIENTIFICOS DEL SUR		LIMA	2016	Docente

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

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



Los Olivos, 29 de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. /Mg. José Luis Pereyra Guzmán**

DNI: 08004265

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMDP	Estadística aplicada	2015
02		investigación	

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	USOIST	Investigador	PINAC	2000-2014	DISEÑO TEST O SSBY
02					
03					

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

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



Los Olivos, 29 de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. San Martín de Porres	Psicología - Magister en Psicología	1994 - 2002
02	Univ. César Vallejo	Doctor en Psicología	2017

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DIRECCIÓN DIVEGA UP	Psicólogo	Lima	1987 - 2018	Psicólogo Educativo
02	Univ. César Vallejo	Doc. Univ.	Lima	2010 - 2019	Aseor Psicológico
03					

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

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


 Luis Alberto Barboza Zelada
 Doctor en Psicología
 C.Pa.P. 3516

Los Olivos, 25 de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. San Martín de Porres	Psicología - Magister en Psicología	1994 - 2002
02	Univ. César Vallejo	Doctor en Psicología	2017

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DIRECCIÓN DIVEGA UP	Psicólogo	Lima	1987 - 2018	Psicólogo Educativo
02	Univ. César Vallejo	Doc. Univ.	Lima	2010 - 2019	Aseor Psicológico
03					

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

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


 Luis Alberto Barboza Zelada
 Doctor en Psicología
 C.Pa.P. 3516

Los Olivos, 25 de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg.: Corrego del Carpio, Manuel


Mg. Manuel Corrego Del Carpio
PSICOLOGO
C.Ps.P. 5916

DNI: 08927481

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Instituto Superior de la Cereza	Psicología	1976-1981
02	Instituto Superior de la Cereza	Psicología	2009-2011

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Inca Garcilaso	Docente	Lima	2009-2012	DTP
02	Alta Peruvian	Docente	Lima	2011-2014	DTP
03	Cereza Valley	Docente	Lima	2014-2019	OTC

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

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

Los Olivos, 20 de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg.: Corrego del Carpio, Manuel


Mg. Manuel Corrego Del Carpio
PSICOLOGO
C.Ps.P. 5916

DNI: 08927481

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Instituto Superior de la Cereza	Psicología	1976-1981
02	Instituto Superior de la Cereza	Psicología	2009-2011

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Inca Garcilaso	Docente	Lima	2009-2012	DTP
02	Alta Peruvian	Docente	Lima	2011-2014	DTP
03	Cereza Valley	Docente	Lima	2014-2019	OTC

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

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

Los Olivos, 20 de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: *Jaquelin Kory Cano Quevedo*

DNI: *41190816*

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<i>Villarred</i>	<i>Psicología Educativa</i>	<i>2013-2015</i>
02	<i>U.C.V</i>	<i>Psicología</i>	<i>2007-2011</i>

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<i>Innova Schools</i>	<i>Psicóloga</i>	<i>Innova School</i>	<i>2011-2014</i>	<i>Psicóloga Educativa</i>
02	<i>Cesar Vallejo</i>	<i>Docente</i>	<i>Los Olivos</i>	<i>2014-2019</i>	<i>Docente</i>
03					

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

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

J
 Mg. *Jaquelin Kory Cano Quevedo*
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 21494

Los Olivos, *20* de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: *Medina Quevedo Samantha*

DNI: *43141514*

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<i>Univ. Ricardo Palma</i>	<i>Mg. Camp. Op y RR.HH</i>	<i>2009-2011</i>
02	<i>Univ. Católica de Sta. María</i>	<i>Ric. Psicología</i>	<i>2000-2006</i>

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<i>Univ. Cesar Vallejo</i>	<i>Docente</i>	<i>Lima</i>	<i>2014-2019</i>	<i>Docente</i>
02	<i>Univ. Auquián</i>	<i>Docente</i>	<i>Lima</i>	<i>2016-2017</i>	<i>Docente</i>
03	<i>Munic. San Miguel</i>	<i>Psicólogo</i>	<i>Lima</i>	<i>2015-2017</i>	<i>Atención y evaluación / Operativa</i>

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

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

S
 Mg. *Samantha Medina Quevedo*
 Psicóloga Organizacional y RR.HH.
 Lic. Psicología
 C.P.S.P. 13222

Los Olivos, *20* de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Rodrigo del Pilar Carero Teap

DNI: 10628098

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Psicología Clínica	2005
02	UA	Psicología Universitaria	

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UAP	ADM	Pueblo Libre	2012-2018	ADMINISTRATIVO
02	UCV	DTC	Los Olivos	2018-	PRESENCIA
03					

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

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


 Rodrigo del Pilar Carero Teap
 PSICÓLOGA
 OPR-11592

Los Olivos, 29 de Abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL (ECVL)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Beatriz Valle González

DNI: 4140344

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAESTRÍA EN PSIC. EDUCATIVA	2014-2016
02			

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Ucaja	2017-2019	Docente de Escuelas
02					
03					

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

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


 Lic. Beatriz Valle González
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 15344

Los Olivos, 29 de Abril del 2019

Anexo 12. Valoración de similitud Turnitin

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, César Raúl Manrique Tapia, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019", de la estudiante MARTINEZ YLESCAS JOANNE ESTHER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Los Olivos, 30 de julio de 2019



Mg. César Raúl Manrique Tapia

DNI: 09227908

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
 e-urumen.com/urumen/cama/697/ta-10859324882m=1028&imgres=6a=115214334&w=1

164 de 178

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

20 %

20

F

Ver fuentes en inglés (Beta)

Concordancias

1	Entregado a Universidad...	10 %
2	repositorio.uco.edu.pe	3 %
3	disponibles en	1 %
4	Entregado a Universidad...	<1 %
5	trabajodiproyectable bl...	<1 %
6	Alfredo E. Loli P., Jua...	<1 %
7	biblioteca.up.edu.co	<1 %
8	Entregado a Formica...	<1 %
9	www.cerica.org.pe/col...	<1 %

Universidad César Vallejo

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Especialista en Psicología

AUTORA:
Marlene Vilases, Joanne Fisher (ORCID: 0009-0001-6047-4484)

ASISORAS:
Mg. Marizque Espin, César Raúl (ORCID: 0009-0002-6086-1482)
Mg. Rosalio Quiroz, Fernando Aed (ORCID: 0960-0001-5838-467X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Psicometría

Mg. César Raúl Martínez
Psicólogo Clínico
C. Ps. P. 0397

Test-only Report High Resolution Activado

Página: 1 de 34 Número de palabras: 9426

Anexo 13. Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo... JOHNE ESTHER MARTINEZ YULESCAS
 identificado con DNI N° 44004865....., egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "DISEÑO Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA
LABORAL PARA TRABAJADORES DE CALL CENTER DE UNA
EMPRESA PRIVADA DE CERCADO DE LIMA, 2019
";
 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: 44004865.....

FECHA: 03 de SEPTIEMBRE del 2019...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 14. Formulario de Autorización para la Publicación electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
(CRAI)

“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Martínez Yllescas Joanne Esther
D.N.I. : 44004865
Domicilio : Jr. Sullana 1957 Urb. Chacra Ríos Norte
Teléfono : Móvil : 966136441
E-mail : joannemartinez24@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Martínez Yllescas Joanne Esther
Título de la tesis: “Diseño y validación de la Escala de calidad de vida
laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de
Cercado de Lima, 2019”
Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 03/09/2019

Anexo 15. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Martínez Yllescas Joanne Esther

INFORME TITULADO:

Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 03/09/2019

NOTA O MENCIÓN: 15




Rosario Quiroz, Fernando Joel
DNI 32990613
CPs.P 29721

*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019