



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Propiedades psicométricas del uwes (versiones 17 y 9) en una cadena de

tiendas retail en Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Camacuari Chirinos, Frank Jean (orcid.org/0000-0002-5803-2115)

ASESOR:

Mgtr. Serpa Barrientos, Antonio (orcid.org/0000-0002-7997-2464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Con devoción, amor y cariño eterno a mis padres Eleuterio y Mariluz y a mis amados hermanos Percy y Shirley, reconociendo su apoyo, paciencia y esfuerzo realizado, con el fin de hacer posible el término de esta mi carrera profesional, en agradecimiento a Uds.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres y hermanos su cariño, amor e inmensas manifestaciones de afecto son una gran bendición, que demuestran los más puros sentimientos que una persona puede ofrecer y así también nuestra familia.

A mis profesores y compañeros por sus esfuerzos y apoyo para que finalmente pudiese lograr graduarme como profesional, en este gran reto que es la vida universitaria, para mi entendimiento de esta hermosa carrera en la cual estoy inmerso, pero también a lo concerniente a la vida y mi futuro.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	20
2.1. Diseño de Investigación.....	20
2.2. Variables y operacionalización	21
2.3. Población y muestra	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de la población de la investigación.....	23
Tabla 2 Descripción de la población de las tiendas Lima y muestra de la investigación	25
Tabla 3 Evidencia basada en la estructura interna de la escala UWES 17, a través del análisis factorial exploratorio.....	29
Tabla 4 Adecuación de la matriz de correlación de la escala UWES 17.....	30
Tabla 5 Distribución y cargas factoriales de la escala UWES 17.....	30
Tabla 6 Índice de bondad de ajuste del modelo de 3 dimensiones para la escala UWES17 – AFC	31
Tabla 7 Coeficiente de consistencia interna de las dimensiones de la escala UWES 17.....	33
Tabla 8 Evidencia basada en la estructura interna de la escala UWES 9, a través del análisis factorial exploratorio.....	34
Tabla 9 Adecuación de la matriz de correlación de la escala UWES 9.....	35
Tabla 10 Distribución y cargas factoriales de la escala UWES 9.....	35
Tabla 11 Índice de bondad de ajuste del modelo de 3 dimensiones para la escala UWES 9 – AFC	36
Tabla 12 Coeficiente de consistencia interna de las dimensiones de la escala UWES 9.....	37
Tabla 13 Puntuaciones tipificadas para la escala UWES 17.....	38
Tabla 14 Puntuaciones tipificadas para la escala UWES 9.....	39

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Path análisis - AFC para la escala UWES - 17.....	32
Figura 2 Path análisis del AFC para la escala UWES - 9	37

Resumen

Este trabajo de investigación fue realizado con el fin de evaluar las propiedades psicométricas de un instrumento llamado Utrecht Work Engagement Scale (17 y 9) versión española, abreviado UWES, con el fin de lograr determinar las propiedades psicométricas de la misma. La prueba fue aplicada en una cadena de tiendas Retail en Lima con una población de 2342 colaboradores y una muestra representativa de 405 colaboradores entre hombres y mujeres con edades que oscilan entre los 18 a 60 años; dentro de esta población están diversas áreas como son, administrativos, comerciales y operativos. Los datos fueron recogidos mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados reportaron adecuada estructuración factorial exploratoria y confirmatoria (3 dimensiones) tanto para el UWES-17 [$d = <.001$; Prueba de Esfericidad de Bartlett (sig.) =3889.5 (<.001); KMO = .658] y UWES-9 [$d = .037$; Prueba de Esfericidad de Bartlett (sig.) =1312.2 (<.001); KMO = .724], estimadores de fiabilidad [$\omega = .831, 905$] en ambos instrumentos. Se concluyó que el UWES-9 muestra mejores atributos psicométricos para la detección e intervención en el área de las organizaciones.

Palabras clave: Engagement, retail, propiedades psicométricas, análisis factorial exploratorio y confirmatorio, coeficiente omega.

Abstract

This research work was carried out in order to evaluate the psychometric properties of an instrument called Utrecht Work Engagement Scale (17 and 9) English version, abbreviated UWES, in order to achieve the psychometric properties of it. The test was applied in a chain of Retail stores in Lima with a population of 2342 employees and a representative sample of 405 employees between men and women with ages between 18 and 60 years of age; Within this population there are several areas such as son, administrative, commercial and operational. The data was collected by non-probabilistic sampling for convenience. The results reported adequate exploratory and confirmatory factorial structuring (3 dimensions) for both the UWES-17 [$d = <.001$; Bartlett's Sphericity Test (sig.) = 3889.5 (<.001); KMO = .658] and UWES-9 [$d = .037$; Bartlett's Sphericity Test (sig.) = 1312.2 (<.001); KMO = .724], reliability estimators [$\omega = .831, 905$] in both instruments. It was concluded that the UWES-9 shows the best psychometric attributes for detection and intervention in the area of organizations.

Keywords: Commitment, retail, psychometric properties, exploratory and confirmatory factor analysis, omega coefficient.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La psicología, intrínsecamente de su contexto investigativo, deductivo y preventivo, ha intentado optimizar los indicadores en las empresas con sus diversas investigaciones en el área organizacional; al ser un ámbito de constante cambio y al involucrar directamente a personas, necesita de una constante actualización en cuanto a la información que se recoge y procesa en sus diversos análisis. En los últimos tiempos se ha estado desarrollado un interés por saber las razones por las cuales los colaboradores se comprometen con sus labores y/o con sus empresas, tratando de saber cuál es ese factor que ayuda al trabajador el estar enganchado con su trabajo, tener un elemento que nos permita conocer el nivel o tipo de “engagement” que tiene una persona hacia su trabajo, pero dentro de nuestro contexto local no se cuenta con una herramienta o instrumento de medición el cual nos provea de los datos para poder procesarla.

Según un informe reciente titulado "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", realizado por Deloitte Perú, se destaca la inquietud en el ámbito de recursos humanos sobre la falta de compromiso laboral entre los colaboradores y la escasa atención hacia la construcción de la cultura organizacional dentro de las empresas. Según este informe, el 87% de los dirigentes de recursos humanos consideran que la ausencia de compromiso de los empleados es el primordial desafío que enfrentan las organizaciones. Además, el 60% de ellos revelaron carecer de un método apropiado para medir y fomentar el compromiso laboral. Solo el 12% indicó haber implementado un método para definir y fortalecer el compromiso, y solo el 7% calificó su posibilidad para medir, mejorar y promover el compromiso laboral como excelente. Además, se encontró que las organizaciones dan una importancia significativa a la “cultura y engagement.

Dado que en la actualidad se concibe el negocio no solo como la realización de actividades comerciales, sino también como la atención tanto al cliente externo como al interno, donde cada persona es fundamental para el desarrollo de la organización y la obtención de las ganancias ansiadas (Chiavenato, 2011).

Según García (2013), los individuos que constituyen las organizaciones simbolizan la principal superioridad competitiva, ya que aportan su conocimiento, expertis, habilidades, actitudes y valores con el objetivo de desarrollarse tanto a nivel particular como profesional. Consecuentemente, la partida de un trabajador conlleva importantes repercusiones económicas, dado que la búsqueda de un reemplazo adecuado para ocupar su puesto disponible ocasiona demoras y pérdidas debido a la disminución en la producción y/o prestación de bienes y servicios.

Ahora, considerando los avances en cuanto la gestión de los recursos humanos y el enfoque en el clientelismo interno y externo, que comprende tanto las emociones como los conocimientos, el concepto de Engagement (Salanova & Schaufeli, 2009) ha cobrado relevancia en la última década. Este se clasifica como un estado emocional positivo que se manifiesta en dimensiones tanto cognitivas y emocionales, y está vinculado al entorno laboral, abarcando la absorción, el vigor y la dedicación.

Así es como, Schaufeli y Bakker (2003) conceptualizan el Engagement de la siguiente manera: Un estado de positivismo mental, placentero y afín al trabajo, identificado por tres características tales como el primero siendo el vigor, como segundo la dedicación y de último se considera la absorción. Se considera más allá que un estado específico y transitorio, se alude a un estado constante de afecto y cognitivo así como influyente, que para nada está orientado en un único objetivo, suceso, sujeto o manera de comportarse en específico (p. 6). Según Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2001), el engagement puede ser considerado como un

"estado", pues puede ser temporal dependiendo de la existencia o inexistencia de recursos laborales, pero tiende a mantenerse a lo largo del tiempo y no está centrado en una situación específica, ya que abarca tanto recursos laborales como personales de cada individuo.

Es crucial reconocer la importancia de los trabajadores como elementos clave en las estrategias empresariales a nivel global, especialmente cuando muestran comportamientos positivos alineados con los objetivos organizacionales. Se ha comprobado que un alto nivel de engagement entre los trabajadores beneficia a las organizaciones, ya que están más inclinados a generar los resultados deseados. Por lo tanto, es fundamental desarrollar estratégicamente el nivel de engagement de los empleados para que aporte valor, como señalan Schaufeli, Taris y Van Rhenen (2008). Dicho lo anterior, empiezan a prevalecer los estudios sobre variables psicológicas que incluyen constructos que tengan implicaciones emocionales positivas, como el compromiso (Engagement), al cual se le atribuye o considera como un estado mental positivo y de satisfacción, relacionado a lo laboral, representado en tres dimensiones, las cuales son; dedicación, absorción y vigor, siendo un estado cognitivo – afectivo influyente y continuo (Bakker, Demerouti & Xanthopoulou, 2011).

Por este motivo, la importancia de directrices institucionales positivas ha desembocado en la investigación del compromiso (engagement) como un estimador del potencial humano que contenga una orientación positiva y al reconocimiento de capacidades psicológicas, que deben ser elaboradas de forma certera para el sobresaliente desempeño laboral del colaborador, localizando un trabajador enérgico, diligente y el cual se deleite de las tareas que lleva a cabo, dicho de otra forma, un trabajador engaged. Al mismo tiempo, investigaciones han demostrado que el respaldo entre compañeros de trabajo dentro de una empresa, organización o área, proporcionar

retroalimentación sobre el rendimiento y el desarrollo profesional ofrecido al empleado aumentan el engagement (Bakker, 2008).

Medir el engagement en el trabajo es importante porque los empleados comprometidos tienden a mantener un estado de salud óptimo. Esto ocurre porque poseen la capacidad de concentrarse en sus tareas laborales, mostrando un aumento en su entusiasmo, compromiso y energía en el trabajo. En última instancia, esto conduce a la generación de mejores resultados. Estas consecuencias añaden valor al desarrollo de empresas saludables, pues se ha notado que los empleados comprometidos presentan niveles más bajos de depresión y estrés, lo que se traduce en menor incidencias psicosomáticas (Schaufeli & Bakker, 2003).

Debido a la falta de formación de organizaciones saludables, que se dedican a realizar esfuerzos sistemáticos para optimizar el bienestar físico y mental de sus colaboradores, se están implementando cambios en la intervención psicológica organizacional. Estos cambios están dirigidos hacia el desarrollo de prácticas organizacionales efectivas con el objetivo de cultivar un capital humano saludable y generar efectos organizacionales positivos. Esto implica el uso de constructos psicológicos que sean válidos y confiables para alcanzar resultados sólidos.

Por lo tanto, es preciso disponer con un instrumento específico que cuente con la confiabilidad y validez la cual nos facilite contar con información cuantificable y verídica, ya que en la actualidad y en nuestro contexto no contamos con un instrumento estandarizado y/o validado. Es por esto por lo que resulta relevante analizar esta problemática y sentar las bases para que abra el camino a otras investigaciones

1.2.Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes nacionales

Salazar (2014) llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar las propiedades psicométricas de la UWES en trabajadores del servicio público de la ciudad de Trujillo. La muestra consistió en 404 trabajadores de dos entidades públicas, de ambos géneros, con edades que oscilaban entre 18 y 65 años. Se empleó el UWES-17 para recopilar datos. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se evaluó la validez del constructo a través de la correlación ítem-test, consiguiendo índices de validez ítem-total favorables en la totalidad de ítems, con valores entre .51 y .83, lo que indica una relación adecuada entre los ítems y lo que la escala busca medir en su totalidad. Se encontraron correlaciones significativas entre los ítems de cada subescala, demostrando la presencia de asociaciones. El análisis factorial confirmatorio reveló índices de ajuste satisfactorios, con valores superiores a $\geq .90$, y un error cuadrático medio de aproximación aceptable ($d < .05$). Respecto a la confiabilidad, se obtuvieron puntuaciones de .83.

Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de cotejar la validez del UWES en profesores en Lima, Perú. Se seleccionó una muestra de 145 profesores. Se utilizó el UWES en las versiones de 9 y 15 ítems. Para evaluar sus propiedades psicométricas se realizó un análisis factorial confirmatorio. Con respecto a la UWES-15, los índices de bondad de ajuste variaron entre .82 y .97, destacando el modelo de tres factores relacionados y ajustados como el de mejor ajuste. En cuanto a la UWES-9, los índices de bondad de ajuste entre 1 y .81. El modelo de tres factores relacionados fue el que destacó. Ambos resultados sugirieron que no había una gran diferencia respecto a la escala original de 17 ítems en términos del número de factores o subescalas. La confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alfa, mostrando valores entre .61 y .82.

Prieto (2016) investigó las propiedades psicométricas del UWES en trabajadores de compañías agroindustriales en Moche, La Libertad. Se seleccionó una muestra de 351 empleados de ambos sexos. Se analizó el índice de homogeneidad de los ítems mediante el método ítem-test, obteniendo valores que oscilaban entre .41 y .65. Además, las correlaciones entre las diferentes subescalas variaron entre .680 y .767. En cuanto a la validez del constructo, se realizó un análisis factorial confirmatorio, que arrojó un índice de bondad de ajuste de .843 y un error muestral de .48. En relación con la confiabilidad por consistencia interna en las dimensiones y en la escala total, se encontraron valores que variaban entre .71 y .75 para las subescalas, mientras que para la escala general fue de .89.

Cárdenas (2016) llevó a cabo un estudio utilizando el UWES en empresas relacionadas a las manufacturas en Moche, La libertad. La muestra consistió en 670 empleados. Para este propósito, se empleó el UWES-17. Los datos recopilados mostraron un índice de homogeneidad que variaba entre .40 y .71, y un índice ítem-subtest entre .30 y .70. Además, se observó una correlación interescala altamente significativa, con valores oscilando entre .658 y .795. En cuanto a la confiabilidad, se obtuvieron índices de 0.70 y .89.

Muñoz (2017) realizó un estudio para examinar las propiedades psicométricas del UWES-17 en trabajadores operarios en Trujillo. La muestra fue un total de 864 empleados de este mismo sector. Además, en las evidencias de validez basadas en la estructura interna, se observó que los 17 ítems de la escala mostraron cargas factoriales superiores a .30, y se agruparon en tres factores similares a la Escala original. También se determinó que los valores de V de los 17 ítems estaban entre .80 y 1.00, lo que indica un alto grado de idoneidad de los ítems para medir la variable. En cuanto a la confiabilidad, los índices de Omega corregido por correlación entre errores mostraron valores de .68 para la escala de vigor, .66 para la escala de dedicación y .64 para la escala de

absorción del modelo teórico; y valores de .65 para la escala de vigor, .72 para la escala de dedicación y .69 para la escala de absorción del modelo re-especificado.

Arteaga (2017) llevó a cabo una investigación con el propósito de examinar las propiedades psicométricas del UWES en trabajadores del Transporte interprovincial de Trujillo. El estudio consideró una población de 712 colaboradores, de distintas edades, que incluían tanto operarios como personal administrativo. Se utilizó la versión española del UWES-17, y los datos fueron recolectados mediante un muestreo censal. Los resultados indicaron que las evidencias de validez basadas en la estructura interna, evaluadas mediante el análisis factorial confirmatorio, fueron satisfactorias, con un GFI de .972, AGFI de .961, SRMR de .0665, un ajuste comparativo de .954 y un PNFI de .814, lo que sugiere un nivel aceptable de ajuste del modelo. Además, se observó una correlación entre ítems muy buena, con valores que oscilaban entre .713 y .981. En cuanto a la confiabilidad, esta fue determinada mediante el Coeficiente Omega, con valores que variaron entre .725 y .762, lo que sugiere niveles adecuados de confiabilidad en las mediciones obtenidas.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Schaufeli y Bakker (2003) llevaron a cabo un estudio utilizando el UWES en Bélgica y Holanda, con una muestra base de casi 10,000 empleados. Se realizaron 25 estudios, de los cuales solo 11 utilizaron el UWES-17, con un total de 2,313 participantes; mientras que los otros 14 estudios, que incluyeron a 7,366 personas, utilizaron el UWES-15. La composición de la base de datos mostró que el 43% de los participantes eran de género masculino y el 57% eran de género femenino, con edades que fluctuaban entre los 15 y los 81 años. Además, el 83% de los empleados eran neerlandeses, mientras que el resto eran de origen belga. El análisis factorial confirmatorio de la escala UWES reveló una estructura tridimensional con una alta correlación entre las escalas. En cuanto a la consistencia interna por dimensión, se observó que era muy superior al criterio de

0.60, lo que indica una alta consistencia interna. Además, la consistencia interna general, medida con el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de .93, lo que sugiere una adecuada fiabilidad del instrumento en su totalidad.

Spontón, Medrano, Maffei, Spontón y Castellano (2012) llevaron a cabo una validación del UWES en empleados de Córdoba, Argentina. La exploración contó con la participación de 674 empleados. Los participantes provenían de diversos sectores, como alta dirección, comercio, ventas, salud, educación, seguridad, ingeniería, metalurgia, entre otros. Los resultados psicométricos iniciales fueron satisfactorios, con valores aceptables y óptimos de consistencia interna entre 0.69 y 0.90. Se examinaron las diferencias significativas en los niveles de engagement según el género de los participantes. Al examinar el modelo trifactorial, se encontraron diferencias en las tres dimensiones del engagement: vigor ($t= 1.68$; $p<0.05$), dedicación ($t= 2.56$; $p<0.05$), y absorción ($t= 3.02$; $p<0.05$).

Müller, Pérez y Ramírez (2013) llevaron a cabo una investigación del UWES-17 en personal sanitario en Chile, utilizando una muestra de 165 empleados, en la ciudad de Concepción. Se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio mediante la extracción del Análisis del Eje Principal, considerando un modelo de dos factores. Durante este análisis, se encontró que los ítems 8 ("Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar") y 5 ("Estoy entusiasmado con mi trabajo"), exhibieron cargas factoriales superiores a 0.30 en ambos factores resultantes, lo que generó dificultades para asignarlos a un factor específico. Se resolvió establecer dichos ítems al factor donde la carga factorial era mayor. Esto resultó en 2 factores siendo el primero ("Involucramiento con el trabajo"), que contenía los ítems 2, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17; y el segundo ("Entusiasmo por el trabajo"), que alcanzaba los ítems 1, 3, 4 y 6. En cuanto a la confiabilidad de las escalas, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la

consistencia interna. Se encontró un valor de .87 para el primer factor y .59 para el segundo. La escala en general exhibió una confiabilidad de .87.

Oramas, Marrero, Cepero, Del Castillo y Vergara (2014) llevaron a cabo un estudio psicométrico sobre el UWES-17 con una muestra 400 empleados de Cuba, pertenecientes a diversos sectores y profesiones. El principal objetivo de este estudio fue examinar la validez y confiabilidad factorial del UWES-17. Tras aplicar un análisis factorial exploratorio, se determinó que tres fueron los factores válidos, como en la escala original. En cuanto a la consistencia interna, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de .90 para la Escala General y de .80, .81 y .75 para las subescalas de Dedicación, Vigor y Absorción, respectivamente. Estos resultados sugieren que el UWES-17 es un instrumento confiable y válido para medir el engagement en los empleados cubanos, manteniendo la estructura de tres dimensiones como se describe en la literatura.

Rodríguez, Martínez y Sánchez (2014) realizaron el análisis del UWES-17 con respecto a sus propiedades psicométricas, con una muestra de 2796 empleados en Puerto Rico. Se valoró la estructura factorial de la escala utilizando el análisis factorial exploratorio por máxima verosimilitud, lo que mostró que los tres factores de su modelo era el que mejor se ajustaba a la muestra, ratificando la figura de las tres dimensiones que conciertan el constructo Engagement (Absorción, Dedicación y Vigor). Además, se realizó un análisis factorial confirmatorio donde se cotejaron los índices de bondad de ajuste de dos modelos. El primer modelo correspondía a un único factor, mientras que el segundo modelo eran los tres factores de la escala original. Se encontró que, en el modelo del único factor, dos de los tres índices de bondad dedicados poseían una puntuación por encima de .90 y el restante equivalía a .87; mientras que la de tres factores, los tres índices de bondad resultaron en una apreciación mayor a .90. Por lo tanto,

ultimaron que los tres factores del modelo original era más conveniente para la población tasada. Concluyentemente, en cuanto confiabilidad, el Alfa de Cronbach equivalente fluctuaron entre 0.8 y 0.92, lo que sugiere una consistencia interna adecuada en las mediciones obtenidas.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

Kahn (1990) fue pionero literato en teorizar sobre el engagement, interpretándolo como una energía concentrada que se orienta hacia metas empresariales indicando que el trabajador con engagement es una persona cognitiva, física y emocional la cual se conecta con sus roles (p. 437).

Las primeras reflexiones, de Maslach y Leiter (1997) parte del supuesto de que el engagement y el burnout son extremos opuestos de un continuo de bienestar laboral, donde el burnout representa el extremo negativo y el engagement el positivo. Dado que Maslach y Leiter (1997) precisan el burnout en términos de agotamiento, cinismo y baja eficacia profesional, el engagement se identifica por energía, compromiso y eficacia. Por definición, estos tres elementos del engagement son los opuestos de los tres aspectos correspondientes del burnout. La evaluación del burnout y el engagement a través del mismo cuestionario puede tener al menos dos consecuencias negativas. En primer lugar, puede llevar a una correlación negativa perfecta entre ambos conceptos. Esto significa que cuando un empleado no está experimentando burnout, no necesariamente tiene que estar experimentando engagement. En otras palabras, la ausencia de burnout no garantiza automáticamente la presencia de engagement. En cambio, que un trabajador muestre bajo nivel de engagement no significa necesariamente que esté quemado. Además, la relación entre ambos conceptos no puede ser estudiada empíricamente si se evalúa con el mismo cuestionario

Desde sus comienzos, la Psicología de la Salud Ocupacional ha puesto su atención casi exclusivamente en los aspectos negativos y patológicos del comportamiento de las personas en el entorno organizacional (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau 2000). En el contexto actual, el estudio del burnout ha adquirido una importancia significativa. Este síndrome se caracteriza por altos niveles de cinismo, agotamiento, ineficacia laboral y despersonalización (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Aunque la investigación científica sobre este síndrome ha facilitado la evolución de intervenciones psicosociales efectivas para disminuir los niveles de burnout, surge la pregunta de si esto conlleva necesariamente a un incremento en la energía voluntaria y el goce en el trabajo. Como señalan Salanova y Llorens (2008, p. 64): "Estar psicológicamente vinculados en el trabajo conlleva más que simplemente no estar quemado."

La salud humana implica un estado integral de bienestar biológico, psicológico y social, y no se limita solo a la falta de enfermedades. Consecuentemente, para optimizar la salud de los empleados en las instituciones, se debe no solo reducir los factores que generan molestia, sino además acrecentar y reforzar aquellos que contribuyen a su mejora. (Salanova, Martínez & Llorens, 2014). De esta manera, es relevante recalcar las contribuciones de la Psicología Positiva (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) y, en particular, el desarrollo de la Psicología Organizacional Positiva. Este enfoque se centra en optimizar, predecir y comprender las fortalezas de los individuos y los grupos en las instituciones, asimismo como en su efectiva gestión, su objetivo es facilitar un cambio en el enfoque de la Psicología tradicional, centrado no solo en resolver los problemas que "no van bien en la vida", sino también en mejorarlos mediante el desarrollo de cualidades positivas. Esta tendencia representa un giro significativo desde el estudio de aspectos negativos en el desempeño laboral hacia un enfoque completamente nuevo, basado en fomentar comportamientos positivos. (Salanova & Schaufeli, 2009).

Hobfoll (1989) desarrolla la hipótesis del mantenimiento de recursos como un marco para examinar la relación entre el engagement y los recursos laborales. Según esta teoría, las personas tienen una tendencia innata a adquirir, mantener y proteger los recursos que valoran, ya sean personales, materiales, energéticos o sociales. Desde este punto de vista, el estrés puede ser percibido como la amenaza o desgaste potencial de estos recursos. Hobfoll menciona que, los recursos alcanzan una categoría particular en situaciones de pérdida o amenaza de estos. Basándose en este diseño, Hakanen, Bakker y Demerouti (2005) postularon que los recursos laborales, como la variabilidad en las habilidades o las relaciones profesionales, son especialmente provechosos para conservar el engagement en contextos de alta demanda, como el exceso de trabajo o situaciones perjudiciales en el entorno físico. Además, en muchas ocasiones, variables personales también pueden influir significativamente en los niveles de engagement.

En relación con las características de un empleado engaged, se puede observar lo siguiente; el empleado engaged muestra una actitud positiva hacia la organización y manifiesta un fuerte deseo de continuar trabajando en ella, dedica un esfuerzo adicional para contribuir al éxito de la organización, establece relaciones positivas y constructivas con sus compañeros de trabajo, genera satisfacción en los clientes o usuarios de la organización de tal manera que presenta niveles bajos de estrés, lo que sugiere un bienestar general en el entorno laboral. Por otro lado, los colaboradores no engaged exhiben comportamientos opuestos; tienen una actitud negativa hacia la organización y expresan desinterés en colaborar con sus objetivos, se muestran en contra de los cambios que puedan ocurrir en la organización, tienden a ausentarse, llegar tarde o abandonar su trabajo de manera repentina. Transmiten un estado de ánimo generalmente negativo, lo que puede afectar el ambiente laboral y la productividad del equipo (Cuevas, 2012).

Exactamente, un empleado con alto nivel de engagement experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y la organización en la que se desempeña. No lo percibe como una obligación estresante, sino como una actividad gratificante, interesante y desafiante. Este estado emocional positivo motiva a los colaboradores a estar más comprometidos, interesados en aprender y dispuestos a asumir nuevos desafíos en su trabajo. Además, este estado de engagement fomenta comportamientos proactivos e iniciativas personales por parte de los colaboradores, lo que contribuye al crecimiento y desarrollo tanto personal como organizacional (Giraldo & Pico, 2012).

Salgado y Peiró (2008) describe el engagement como el cumulo de vivencias positivas que experimenta un trabajador en proporción a sus labores, lo cual contribuye a su vínculo y compromiso con la institución.

Giraldo y Pico (2012) la perspectiva de ambos autores indica que el engagement se define como la conexión positiva que el trabajador establece con la institución. Este vínculo se caracteriza por generar mayor éxito, rentabilidad y estabilidad dentro de la institución. En otras palabras, cuando los colaboradores experimentan altos niveles de engagement, están más comprometidos con la organización, lo que se traduce en beneficios tangibles como un mejor desempeño, mayor productividad y una mayor retención de talento.

Además, estos escritores aluden que el engagement está relacionado con la autosuficiencia. Ellos sostienen que la hipótesis de la eficiencia personal, postulada por Bandura en 1977, sugiere que cuanto mayor sea la autoeficacia de una persona, más confianza y capacidad tendrá para llevar a cabo con éxito una tarea. Esto significa que los individuos con alta autoeficacia tienden a esforzarse y enfrentar los desafíos laborales con determinación. Es importante destacar que los trabajadores con alto nivel de engagement poseen más posibilidades de poseer autoeficacia, tener una actitud optimista y sentir que la institución lo valora. Esto, a su vez, aumenta su capacidad

para impactar positivamente en su entorno de trabajo. En otras palabras, los trabajadores con alto nivel de engagement se caracterizan por tener una amplia gama de recursos personales, especialmente en lo que respecta a la autoeficacia (Bakker, Demerouti & Xanthopoulou, 2011).

Según Valdez & Ron (2011), el engagement en el trabajo se ve influenciado positivamente por diversos factores, como los recursos proporcionados por la organización, el apoyo social de los pares en el trabajo y los superiores, el feedback sobre el desenvolvimiento, el coaching, la independencia en el trabajo y las oportunidades de capacitación ofrecidas por la empresa. Estos factores tienen un impacto directo en las actitudes positivas, proactividad y el impulso de aprendizaje que los colaboradores experimentan hacia su trabajo y la institución. Además, los resultados del engagement incluyen el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, así como el correcto desenvolvimiento laboral. También se ha observado que el engagement está relacionado efectivamente con la buena salud, ya que los trabajadores que experimentan altos niveles de engagement tienden a tener menor grado de estrés, depresión, y dolencias psicosomáticas.

Esto apunta a que el engagement no solo beneficia a la institución, sino igualmente para la salud y el bienestar de los trabajadores.

El esquema DRL de demandas y recursos laborales, propuesto por Bakker y Demerouti (2006, citado por Cardenas y Jaik, 2014) ofrece una perspectiva para comprender el engagement en el trabajo. Según este modelo, las condiciones laborales pueden clasificarse en dos categorías principales: recursos laborales y demandas. Las demandas laborales se describen como los elementos del trabajo que demandan un brío por parte del colaborador y pueden provocar costos físicos y/o psicológicos en su ejecución. Por otro lado, los recursos laborales son factores que

tienen características motivacionales, disminuyen las demandas en el trabajo, facilitan el logro de las metas laborales y promueven el desarrollo personal y el aprendizaje.

El modelo DRL postula que la ausencia o inapropiación de los recursos laborales puede aumentar las demandas laborales, lo que puede conducir al burnout y a problemas de salud para el colaborador. Por el contrario, el uso adecuado de los recursos laborales promueve la inspiración en el trabajo, lo que puede llevar al engagement, obteniendo un correcto desempeño laboral y a la mejora personal de los empleados. En resumen, el modelo DRL sugiere que el equilibrio entre los recursos laborales y las demandas es fundamental para promover el engagement y el bienestar de los empleados en el ambiente laboral.

El modelo JD-R (Job Demands-Resources) de Bakker y Leiter (2010, mencionado por Cardenas y Jaik, 2014) propone que el engagement en el trabajo se predice tomando en cuenta dos tipos de recursos: los recursos personales y los recursos laborales del empleado. Los recursos laborales son aspectos sociales, organizacionales y psicológicos del trabajo que ayudan a reducir las demandas laborales. Estos recursos son fundamentales para alcanzar objetivos laborales, fomentar el aprendizaje, crecimiento personal y desarrollarse. Por otro lado, los recursos personales son características individuales del colaborador que influyen en su capacidad para enfrentar las demandas laborales. Estos recursos pueden incluir motivación, autoeficacia, desempeño en el trabajo, optimismo, satisfacción y resiliencia. Según este modelo, la combinación de recursos laborales y personales permite a los colaboradores hacer frente a las demandas laborales y favorece el engagement en el trabajo. De esta manera, el modelo JD-R explica cómo la presencia de estos recursos puede contribuir de manera positiva en el buen desempeño de los colaboradores, promoviendo su compromiso y bienestar en el entorno laboral.

El (SET), modelo del Intercambio Social, presentado por Sacks (2006, mencionado por Bobadilla, Callata y Caro, 2015) sugiere al decir, “los empleados muestran diferentes grados de engagement como réplica a los recursos que recogen de las instituciones, tanto económicos como socioemocionales. Según este modelo, los empleados se conciben obligados a devolver a sus organizaciones altos grados de engagement como una forma de reciprocidad” (p. 8).

Para provocar el engagement en los empleados, es crucial que comprendan de manera clara todas sus responsabilidades y perciban la relevancia de su rol y contribuciones para la correcta evolución de la institución. Además, es fundamental que se identifiquen con los valores corporativos.

En contraste, la institución debe proporcionar a sus empleados los recursos adecuados para llevar a cabo sus tareas, además de oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, así como profesional. Esto incluye satisfacer sus requerimientos esenciales y establecer una comunicación abierta y efectiva que consienta a los empleados compartir sus sapiencias y estar informados sobre los acontecimientos en la organización. Estas medidas pueden contribuir significativamente a cultivar un ambiente de trabajo donde el engagement florezca y se mantenga (Giraldo & Pico, 2012).

Por esta razón, la distinción entre burnout y engagement en el trabajo es fundamental para comprender la experiencia laboral de los empleados. Aunque estos dos conceptos pueden ser vistos como estados psicológicos opuestos, es importante evaluarlos de forma independiente (Schaufeli y Bakker, 2003). El burnout se identifica por altos grados de cinismo, agotamiento, despersonalización y baja eficacia laboral, mientras que el engagement se refiere a experiencias positivas en el trabajo, como dedicación, vigor y absorción. Aunque pueden considerarse como polos opuestos en el espectro de la experiencia laboral, es posible que un empleado experimente

ambos simultáneamente. Teóricamente, un colaborador que no está quemado puede mostrar bajos o altos niveles de engagement, y viceversa. Sin embargo, en la práctica, se ha observado una reciprocidad negativa entre el burnout y el engagement. Esto significa que los empleados que experimentan altos niveles de burnout tienden a tener bajos niveles de engagement, y viceversa. A pesar de esta correlación, es crucial entender que el burnout y el engagement son conceptos distintos y deben ser tratados como tales en la evaluación y gestión de la salud y el bienestar laboral de los trabajadores.

El mundo laboral actualmente necesita empleados proactivos que estén conectados, pero sobre todo comprometidos con los estándares de calidad, por ello en este contexto se busca la conexión psicológica con ellos. Lo irónico de este asunto es que el desarrollo del engagement se dio por la investigación inversa del burnout. Lo cual nos lleva definir al Engagement como “un estado mental positivo, de realización, vinculado con el trabajo que se identifica por dedicación, vigor y absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002 a, p.74)

1.4. Formulación del Problema

¿Cuáles son las Propiedades Psicométricas de la versión española del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en colaboradores de tiendas retail de Lima?

1.5. Justificación del estudio

Llevar a cabo una indagación de esta índole es de suma importancia ya que teniendo en cuenta que en el mercado laboral actual, tanto la exigencia como competitividad son los puntos de inflexión en la competencia de los negocios, la siguiente investigación brindará un aporte a la psicología organizacional, para poder realizar diferentes investigaciones con el fin de poder

evidenciar el “engagement” en las diferentes empresas de nuestra realidad nacional y así poder ejecutar los programas y/o planes de intervención necesarios para su tratamiento o mejora.

Exactamente, en el contexto de la psicometría, es fundamental tener un instrumento confiable y valido para medir adecuadamente la variable de "engagement" en el trabajo. La Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht (UWES) es una herramienta ampliamente utilizada y reconocida para este propósito. Al probar y confirmar las propiedades psicométricas de esta escala, se asegura que sea una medida válida y confiable del engagement en el entorno laboral. Esto proporciona a los investigadores y profesionales una herramienta sólida para evaluar y comprender mejor este constructo crucial en el ámbito organizacional.

Por lo expuesto anteriormente, es sumamente significativo ya que será de interés tanto para el campo psicométrico como para la psicología organizacional, marcando un punto de partida para futuros estudios que puedan reforzar o intensificar la correcta medición del “engagement” dentro de las empresas.

Por lo tanto, contar con un instrumento confiable y válido dentro de nuestro contexto siendo más específicos en el rubro retail, como lo es el Utrecht Work Engagement Scale (UWES), supone un avance dentro del campo de la psicometría y psicología organizacional de cara a próximas indagaciones.

1.6.Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Analizar las Propiedades psicométricas del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima

1.6.2. Objetivos Específicos 1

Establecer la validez de constructo del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima

1.6.3. Objetivos Específicos 2

Estimar la confiabilidad por consistencia interna del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima

1.6.4. Objetivos Específicos 3

Evaluar la validez basada en la estructura interna utilizando el análisis factorial confirmatorio del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima

1.6.5. Objetivos Específicos 4

Realizar el análisis descriptivo de los ítems del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima.

II. MÉTODO

2.1.Diseño de Investigación

El enfoque utilizado en esta investigación, de acuerdo con Montero y León (2007), se clasifica como instrumental, ya que se centraliza en el desarrollo y evaluación de pruebas o instrumentos, abarcando tanto su diseño original o ajuste como el análisis de sus propiedades psicométricas. (p. 856). Por otro lado, según Sánchez y Reyes (2009), este tipo de estudio puede considerarse tecnológico, dado que contribuye científicamente con métodos, programas o instrumentos y busca demostrar su validez aplicando principios científicos para garantizar su eficacia.

Además, se puede caracterizar como un estudio de diseño psicométrico. Según Alarcón (2008), este tipo de diseño es afín con la creación o ajuste de instrumentos de medición psicológica, asegurando que estos cumplan con las propiedades psicométricas adecuadas para su uso apropiado.

2.2. Variables y operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Engagement	Según Salanova y Schaufeli (2009) el Engagement es un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción	Para llevar a cabo la presente investigación se utilizará el cuestionario UWES que mide los niveles de Engagement, con una escala tipo Likert, en la cual se evalúan tres indicadores: Vigor: Es la voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y persistencia ante las dificultades que se presenten en el trabajo.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Altos niveles de energía en su trabajo. ▪ Altos niveles de resistencia mental mientras se trabaja. ▪ Deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo. ▪ No sentirse fatigado fácilmente. ▪ No persistir en la actividad aunque aparezcan dificultades y complicaciones. 	01. En mi trabajo me siento lleno de energía. 04. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. 08. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. 12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. 15. Soy muy persistente en mi trabajo. 17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	Escala de Likert
		Dedicación: Es la manera en que el colaborador está involucrado con su trabajo y			Dedicación	

experimenta
sensación de
entusiasmo, orgullo,
reto e inspiración.

Absorción: Se
caracteriza porque el
colaborador está
totalmente
concentrado en el
trabajo, de tal manera
que el tiempo pasa
rápidamente y se
experimenta
desagrado por tener
que dejar el trabajo.

Absorción

- Sentirse orgulloso por el trabajo que se hace.
- Percepción de un alto reto por el trabajo.
- Inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral

- Nivel de significado que tiene el trabajo para la persona
- El entusiasmo por el trabajo que se hace
- Sentirse orgulloso por el trabajo que se hace.
- Percepción de un alto reto por el trabajo.
- Inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral.

07. Mi trabajo me inspira.

10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.

13. Mi trabajo es retador.

03. El tiempo 'vuela' cuando estoy trabajando.

06. Cuando estoy trabajando 'olvido todo" lo que pasa alrededor de mí.

09. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.

11. Estoy inmerso en mi trabajo.

14. Me 'dejo llevar' por mi trabajo.

16. Me es difícil 'desconectar' del trabajo

Unidad de análisis

Trabajadores con diferentes perfiles (Asistentes de reposición, cajeros, asesores comerciales, jefes comerciales, etc.) de la provincia de Lima pertenecientes a las tiendas por Retail en estudio.

2.3.Población y muestra

2.3.1. La Población

La población refiere a un grupo de componentes, que puede ser tanto infinito como finito, como individuos, animales u objetos, que comparten características comunes y son objeto de estudio por parte del investigador en un espacio y tiempo específicos (Guillen,2015).

La exploración se realizará en una compañía minorista que emplea a un total de 2342 trabajadores, tanto hombres como mujeres, cuyas edades varían entre los 18 y 60 años. Estos empleados tienen diversos niveles de educación, con un mínimo de educación secundaria completa. Están distribuidos en 23 tiendas a nivel nacional para el año 2018.

Tabla 1

Descripción de la población de la investigación.

TIENDAS	POBLACIÓN
Tienda 1	185
Tienda 2	146
Tienda 3	153
Tienda 4	132
Tienda 5	115
Tienda 6	125
Tienda 7	115

Tienda 8	137
Tienda 9	116
Tienda 10	65
Tienda 11	125
Tienda 12	116
Tienda 13	95
Tienda 14	111
Tienda 15	113
Tienda 16	111
Tienda 17	65
Tienda 18	53
Tienda 19	63
Tienda 20	66
Tienda 21	59
Tienda 22	64
Tienda 23	12
<hr/>	
TOTAL	2342
<hr/>	

El conjunto de participantes consistirá en 405 empleados de una empresa dedicada al sector minorista en la provincia de Lima. Estos individuos se encuentran repartidos entre 10 tiendas.

2.3.2. Muestreo

El diseño de muestra que se empleara será el no probabilístico por conveniencia, ya que se usará el instrumento únicamente a los colaboradores que tengan tiempo y estén presentes en el momento de la aplicación.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el muestreo no probabilístico por conveniencia se utiliza cuando el examinador selecciona de manera directa o intencional a los sujetos de la población o estrictamente a los casos disponibles a los cuales tenga acceso.

Tabla 2

Descripción de la población de las tiendas Lima y muestra de la investigación

TIENDAS	POBLACIÓN	MUESTRA
Tienda 1	185	45
Tienda 2	146	45
Tienda 3	153	45
Tienda 4	132	40
Tienda 5	115	40
Tienda 6	125	40
Tienda 7	115	40
Tienda 8	137	40
Tienda 9	116	40
Tienda 10	65	30
TOTAL	1289	405

2.3.3. Criterios de Inclusión

Personas que se hallen trabajando en alguna de las 10 tiendas por retail de Lima

Que asistan regularmente a laborar

Que accedan a ser partícipes de modo voluntario de la investigación

Que completen de forma apropiada el protocolo de evaluación

De 18 a 60 años

Con una estancia mínima de 3 meses dentro de la empresa

2.3.4. Criterios de Exclusión

Personas que no se encuentren trabajando en alguna de las 10 tiendas por retail de Lima

Que no vayan regularmente a laboral

Que no consientan colaborar de forma voluntaria de la investigación

Que no completen de manera adecuada el protocolo de evaluación

Que no se encuentren dentro del rango de edades de entre 18 a 60 años. Que no cuenten con el mínimo de permanencia dentro de la empresa de 3 meses.

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

La encuesta es la técnica que se empleara en la presente investigación, ya que este tipo de técnica principalmente se encuentra dirigida a la exploración social, y se usa para investigar, estudiar y recoger datos de sujetos que componen la unidad de análisis; esto se da a través de preguntas enfocadas de manera indirecta mediante la aplicación de uno o varios instrumentos, consecuentemente, también es denominada cuestionario (Carrasco,2008).

Se utilizará el Utrecht Work Engagement Scale (UWES 17), este instrumento fue desarrollado por Arnold Bakker y Wilmar Schaufeli en el año 2003, de origen holandés. Esta escala cuenta con tres dimensiones, con las cuales mide el Engagement: absorción, dedicación, vigor. Su administración puede ser de manera grupal o individual, con tiempo de aplicación de entre 5 y 10 minutos aproximadamente y está orientada al ámbito laboral. De igual manera, esta escala cuenta con otras 2 versiones, el UWES 15 y UWES 9, ambas en mención es la forma reducida del UWES 17 y pueden ser usadas tanto en el ámbito laboral y académico.

Ficha técnica:

Denominación	: Cuestionario Engagement (Utrecht Work Engagement Scale –UWES17).
Autores	: Schaufeli, Salanova y Bakker
Año	: 2002
País	: Holanda
Dirigido a	: Adultos
Duración	: aproximado 15 minutos
Aplicación	: Individual y/o colectiva
Formato de Ítems	: Escala Likert de 7 puntos.
Materiales	: Lápiz y protocolo

El material que se utilizara es el UWES 17 en su traducción al español por Benavides-Pereira, Fraiz y Porto-Martins en el 2009 que está comprendido de 5 ítems para la dimensión dedicación, 6 ítems de vigor y 6 ítems de absorción, para su calificación, esta se califica de manera manual y cuenta con una escala de tipo Likert, presentando 7 alternativas de respuesta, siendo: 0 Nunca, 1 Casi nunca, 2 Algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 siempre.

2.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento

En último lugar, la validez del instrumento hace mención del grado en el cual el instrumento calcula la variable a evaluar (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), por lo tanto, el constructo original cuenta con una validez de .65, en tanto que la confiabilidad refiere al nivel o grado en el cual un instrumento mide de forma coherente, la variable que procura medir. La confiabilidad del instrumento original por consistencia interna se mostró adecuada con un alfa de Cronbach de .93.

2.5.Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos comenzará con la aplicación del cuestionario, donde se llevará a cabo una depuración de los formularios que no estén completados correctamente, ya sea debido a respuestas duplicadas o a ítems sin respuesta.

A continuación, todos los formularios serán codificados asignándoles un número, asegurándose de que estén completados correctamente al 100%. Se realizará una base de datos en Microsoft Excel con la información recopilada de los formularios para su posterior análisis en programas como SPSS, Factor, AMOS y JASP.

El análisis de datos se efectuará utilizando la estadística descriptiva, que incluirá medidas de tendencia central (media, moda), de dispersión (desviación estándar), de posicionamiento (percentiles) y valores máximos y mínimos.

Además, para evaluar la consistencia interna se empleará el coeficiente omega, y para las pruebas de validez se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson. Asimismo, se llevará a cabo un análisis factorial exploratorio utilizando rotación oblicua para su posterior confirmación.

2.6.Aspectos éticos

Se deberá solicitar la pertinente autorización a la empresa retail a través de un documento de manera formal.

Además, se deberá informar a los empleados que el cuestionario es totalmente anónimo y de participación voluntaria, que la información que ellos viertan en los protocolos se maneja de manera confidencial y que tiene como finalidad una aplicación investigativa.

De igual manera, el investigador guardara total reserva cualquier dato que pueda facilitar la identificación de las personas que puedan haber participado en la aplicación del instrumento.

Para finalizar, se utilizará una carta de consentimiento informado, la cual deberá ser firmada por los participantes (empleados) de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Propiedades Psicométricas del UWES 17

Tabla 3

Evidencia basada en la estructura interna de la escala UWES 17, a través del análisis factorial exploratorio

Ítems	Media	Varianza	Curtosis	Comunalidades	Varianza Acumulada
Ítem 1	5.027	1.399	1.283	.409	.308
Item 4	4.936	1.764	3.501	.630	.443
Ítem 8	5.227	0.630	1.776	.491	.559
Ítem 12	5.057	2.088	4.829	.574	-
Ítem 15	4.472	2.239	.369	.122	-
Ítem 17	3.802	3.645	-.815	.449	-
Ítem 2	4.916	2.008	.326	.880	-
Ítem 5	4.294	2.909	.396	.575	-
Ítem 7	5.116	.824	1.365	.487	-
Ítem 10	5.254	.812	.613	.377	-
Ítem 13	4.358	2.990	.574	.872	-
Ítem 3	5.086	1.042	.678	.708	-
Ítem 6	4.257	2.482	1.060	.350	-
Ítem 9	5.311	1.133	9.194	.496	-
Ítem 11	5.032	1.108	-.401	.305	-
Ítem 14	4.449	2.277	-.221	.108	-

Ítem 16	4.469	2.708	.807	.300	-
---------	-------	-------	------	------	---

El análisis de la tabla 3 expresó el nivel de puntuaciones descriptivas para los ítems analizados, por lo general se apreció que el promedio de respuestas estuvo orientado hacia puntuaciones superiores; el análisis de curtosis (g2) reportó tendencia hacia una curvatura leptocúrtica. El análisis de varianza total explicada estimó un valor de .559, indicándose que el 55.9% del comportamiento de los datos es explicado por el instrumento.

Tabla 4

Adecuación de la matriz de correlación de la escala UWES 17

Determinante	Prueba de Bartlett (sig.)	KMO	IC 95% - KMO
<.001	3889.5 (<.001)	.658	.625 - .705

El análisis de adecuación de la Matriz de Correlaciones de la Escala UWES 17, evidencio los criterios necesario para la realización del Análisis Factorial Exploratorio (AFE), se apreció que la Determinante (<.001) fue cercana a cero (0), en el caso del Test de Esfericidad de Bartlett se apreció que fue significativo ($p = <.001$), mientras que el valor del test de Keiser-Meyer-Olkin (KMO) reportó un valor bajo (.658), sin embargo en el análisis de Intervalo (IC 95%) se consideró como un valor aceptable el estimado superior (.705); en tal sentido se concluyó que fue pertinente llevar a cabo el AFE.

Tabla 5

Distribución y cargas factoriales de la escala UWES 17

Ítems	F1	F2	F3
-------	----	----	----

Ítem 1	.253		
Item 4	.328		
Ítem 8	.572		
Ítem 12	.817		
Ítem 15	.353		
Ítem 17	.227		
Ítem 2		.937	
Ítem 5		.381	
Ítem 7		.493	
Ítem 10		.250	
Ítem 13		.247	
Ítem 3			.234
Ítem 6			.437
Ítem 9			.252
Ítem 11			.596
Ítem 14			.265
Ítem 16			.583

El análisis de Cargas Factoriales para la Escala de UWES 17 puso de manifiesto que, en la organización de ítems, todos coincidieron con el modelo propuesto inicialmente por la estructura de la prueba; los valores de correlación entre factores reportaron valores importantes tanto para F1-F2 ($r = .183$), F1-F3 ($r = .362$), F2-F3 ($r = .228$).

Tabla 6

Índice de bondad de ajuste del modelo de 3 dimensiones para la escala UWES17 – AFC

Dimensiones	χ^2 / gl	RMSEA	GFI	CFI	p
Modelo de 3 factores (original)	275.625	.078	.968	.956	<.001

Fuente: Elaboración propia; X² = chi cuadrado, RMSEA = Residual cuadrado medio normalizado de la raíz, CFI = índice de ajuste comparativo, GFI = índice de bondad de ajuste, p = índice estimador de significancia estadística.

El análisis de la tabla 6 puso de manifiesto los estimadores del índice de evidencia para la valoración de la estructura interna, se apreció que el AFC de la escala con 3 dimensiones reportó un ajuste adecuado X² = 275.625, CFI = .956, RMSEA = .078 y GFI = .968, esto indicó que es un modelo apropiado para la explicación de engagement.

Figura 1

Path análisis - AFC para la escala UWES - 17

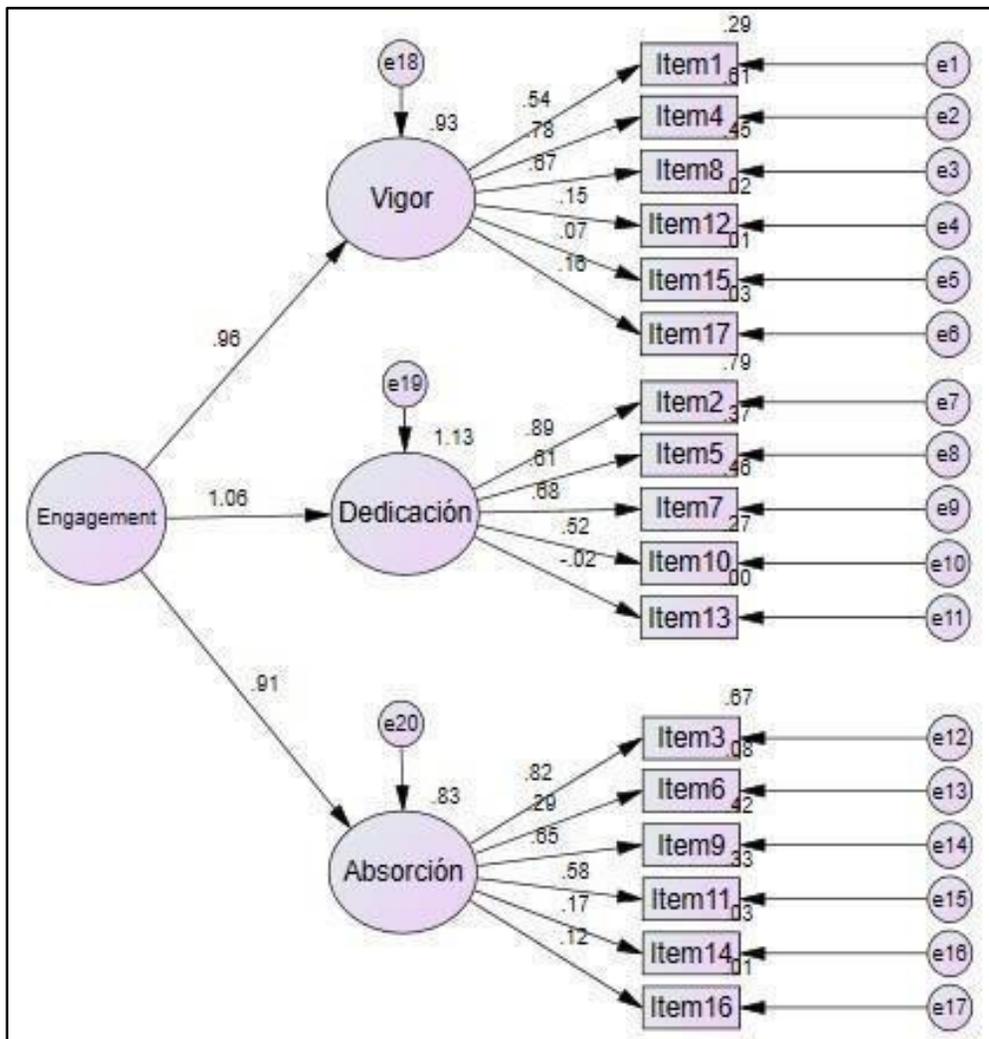


Tabla 7

Coefficiente de consistencia interna de las dimensiones de la escala UWES 17

<i>Variables</i>	<i>ítems</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>ω</i>	<i>Asimetría</i>
Engagement	17	81.08	11.15	.831	-.448
F1. Vigor	6	28.54	4.24	.552	-.339
F2. Dedicación	5	23.94	4.23	.704	-.657
F3. Absorción	6	28.60	4.33	.608	-.402

Nota: ω = Coeficiente Omega; M = media, DE = Desviación estándar

En la tabla 7 se reportó las evidencias de consistencia interna realizada para las dimensiones y la escala global, calculado a través del coeficiente omega (ω), este análisis indica que los niveles de covariación entre los elementos para la escala global son pertinentes (.831) sin embargo el análisis de Factores reportó que no son convenientes para realizar interpretaciones independientes. La valoración de Confianza [IC 95%] reportó un oportuno grado de confiabilidad en los ítems del instrumento ya que el valor general real fluctuó entre .791 y .857, ello ofreció soporte para efectuar los cálculos posteriores

3.2. Propiedades Psicométricas del UWES 9

Tabla 8

Evidencia basada en la estructura interna de la escala UWES 9, a través del análisis factorial exploratorio

Ítems	Media	Varianza	Curtosis	Comunalidades	Varianza Acumulada
Ítem 1	5.027	1.399	1.283	.170	.413
Item 2	4.936	1.764	3.501	.823	.542
Ítem 3	4.294	2.909	.396	.404	.649
Ítem 4	5.116	.824	1.365	.626	-
Ítem 5	5.227	.630	1.776	1.00	-
Ítem 6	5.319	1.121	9.484	.430	-
Ítem 7	5.254	.812	.613	.690	-
Ítem 8	5.032	1.108	-.401	.368	-
Ítem 9	4.449	2.277	-.221	.073	-

La interpretación de la tabla 8 expresó el nivel de puntuaciones descriptivas para los ítems analizados, por lo general se apreció que el promedio de respuestas estuvo orientado hacia puntuaciones superiores; el análisis de curtosis (g_2) reportó tendencia hacia una curvatura leptocúrtica. El análisis de varianza total explicada estimó un valor de .649, indicándose que el 64.9% del comportamiento de los datos es explicado por el instrumento.

Tabla 9*Adecuación de la matriz de correlación de la escala UWES 9*

Determinante	Prueba de Bartlett (sig.)	KMO	IC 95% - KMO
.037	1312.2 (<.001)	.724	.689 - .765

El análisis de adecuación de la Matriz de Correlaciones de la Escala UWES 9, evidencio los criterios necesario para la elaboración del Análisis Factorial Exploratorio (AFE), se apreció que la Determinante (.037) fue cercana a cero (0), en el caso del Test de Esfericidad de Bartlett se apreció que fue significativo ($p = <.001$), mientras que el valor del test de Keiser-Meyer-Olkin (KMO) reportó un valor justo (.724), sin embargo en el análisis de Intervalo (IC 95%) se consideró como un valor aceptable el estimado superior (.765); en tal sentido se concluyó que fue pertinente llevar a cabo el AFE.

Tabla 10*Distribución y cargas factoriales de la escala UWES 9*

Ítems	F1	F2	F3
Ítem 1	.309		
Item 5	1.069		
Ítem 6	.502		
Ítem 3		.538	
Ítem 4		.691	
Ítem 8		.728	
Ítem 2			.699
Ítem 7			.891
Ítem 9			.212 ^{ns}

Nota: (ns) ítem con poca carga compartida con el Factor, riesgo de eliminación.

El análisis de Cargas Factoriales para la Escala de UWES 9 puso de manifiesto que, en la organización de ítems, el modelo teórico del instrumento reportaba la organización de ítems para el F1 (1, 2, 5), F2 (3, 4, 7) y F3 (6, 8, 9), sin embargo, el análisis AFE reportó una estructuración distinta a la manifiesta por el diseño factorial del instrumento, así mismo se apreció que la carga factorial del ítem 9 es pequeña en comparación a los demás ítems del factor. Los valores de correlación entre factores reportaron valores importantes tanto para F1-F2 ($r = .470$), F1-F3 ($r = .569$), F2-F3 ($r = .639$).

Tabla 11

Índice de bondad de ajuste del modelo de 3 dimensiones para la escala UWES 9 – AFC

Dimensiones	$X^2 /_{gl}$	RMSEA	GFI	CFI	p
Modelo Original (3 dimensiones)	15.110	.187	.848	.740	<.001
Modelo Modificado (3 dimensiones) – completo	5.463	.105	.942	.918	<.001
Modelo Modificado (3 dimensiones) – sin ítem 9	6.476	.116	.947	.926	<.001
Modelo de 1 Factor	17.202	.200	.840	.743	<.001

Fuente: Elaboración propia; X^2 = chi cuadrado, RMSEA = Residual cuadrado medio normalizado de la raíz, CFI = índice de ajuste comparativo, GFI = índice de bondad de ajuste, p = índice estimador de significancia estadística.

El análisis de la tabla 11 puso de manifiesto los estimadores del índice de evidencia para la valoración de la estructura interna, se apreció que el AFC de la escala con 3 dimensiones modificadas, sin considerar el ítem 9, reportó un ajuste adecuado $X^2 = 6.476$, CFI = .926, RMSEA = .116 y GFI = .947, esto indicó que es un modelo apropiado para la explicación de engagement en su versión UWES 9.

Figura 2

Path análisis del AFC para la escala UWES - 9

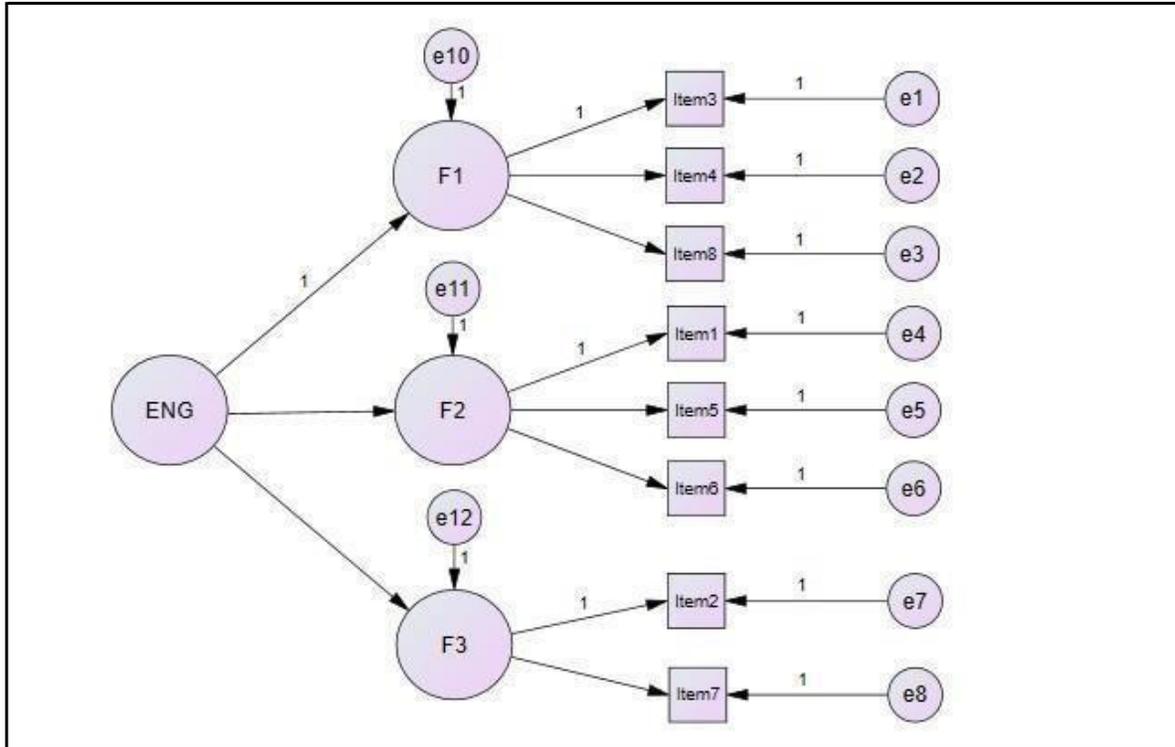


Tabla 12

Coefficiente de consistencia interna de las dimensiones de la escala UWES 9

<i>Variables</i>	<i>ítems</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>ω</i>	<i>Asimetría</i>
Engagement	8	40.22	5.999	.905	-.946
F1. Vigor	3	15.59	2.357	.749	-.970
F2. Dedicación	3	14.44	2.887	.696	-1.353
F3. Absorción	2	10.19	2.064	.887	-1.705

Nota: ω= Coeficiente Omega; M = media, DE = Desviación estándar

En la tabla 12 se reportó las evidencias de consistencia interna realizada para las dimensiones y la escala global, calculado a través del coeficiente omega (ω), este análisis muestra

que los niveles de covariación entre los elementos para la escala global son pertinentes (.905) así mismo el análisis de Factores reportaron que son convenientes para realizar interpretaciones independientes. La valoración de Confianza [IC 95%] hizo constar un apropiado grado de confiabilidad en los ítems del instrumento pues el valor general real fluctuó entre .881 y .934, ello ofreció soporte para efectuar los cálculos posteriores.

3.3. Análisis Descriptivo de los Instrumentos

Tabla 13

Puntuaciones tipificadas para la escala UWES 17

Escala Engagement – versión UWES 17		
P.D.	Percentil	Nivel
101	99	
98	95	
95	90	
92	80	
87	70	
84	60	
81	50	Medio
80	40	
75	30	
72	20	
65	10	
60	5	Bajo
51	1	
	N = 405	
	M = 81.08	
	DE = 11.15	

Fuente: Elaboración propia; N = muestra, M = promedio, DE = Desviación estándar

La siguiente tabla reportó la distribución de puntuaciones tipificadas para el diagnóstico del Engagement, se consideró nivel Bajo desde el percentil (Pc) 1 hasta el 20, Nivel Medio desde el Pc 30 hasta el Pc 70, y nivel Alto desde el Pc 80 hasta el Pc 99; no se realizó un baremo diferenciado ya que las estimaciones de evidencia basados en los procesos de respuesta al ítem reportaron que no es recomendable analizar por factores.

Tabla 14

Puntuaciones tipificadas para la escala UWES 9

	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción	
Percentil	PD	PD	PD	PD	Nivel
99	-	-	-	-	
95	-	-	18	-	Alto
90	47	-	17	-	
80	46	18	-	-	
70	-	-	-	12	
60	44	17	16	11	
50	41	16	15	10	Medio
40	40	15	-	-	
30	39	-	14	-	
20	35	14	13	9	
10	31	12	8	8	
5	29	-	-	4	Bajo
1	24	9	7	3	
N	405	405	405	405	
M	40.22	15.59	14.44	10.19	
DE	5.99	2.35	2.88	2.06	

Fuente: Elaboración propia; N = muestra, M = promedio, DE = Desviación estándar

La siguiente tabla reportó la distribución de puntuaciones tipificadas para el diagnóstico del Engagement y sus componentes, se consideró nivel Bajo desde el percentil (Pc) 1 hasta el 20, Nivel Medio desde el Pc 30 hasta el Pc 70, y nivel Alto desde el Pc 80 hasta el Pc 99

IV. DISCUSIÓN

La psicología como ciencia, dentro del marco investigativo, deductivo y preventivo, está a la vanguardia de poder optimizar herramientas que permitan ser utilizadas en los diferentes contextos de su campo de acción, siendo el área organizacional uno de ellos, ya que la información recolecte servirá para la toma de opciones en las medidas preventivas y/o corrección de procedimientos realizados; dentro de las variables investigadas en esta área, se tienen aquellos constructos ligados a implicaciones afectivas positivas, como es el caso del Engagement – el cual tiene un alto poder predictivo en la mejora de los resultados.

Como es sabido en nuestro país, los instrumentos que son utilizados en el área organizacional tienden a ser obsoletos o carentes de propiedades psicométricas que permitan medir de manera objetiva un fenómeno, el cual sea útil en la mejora del comportamiento de los colaboradores y en los resultados que la empresa espera obtener en su proceso de desarrollo.

Por todo lo anteriormente indicado, el propósito elemental de la investigación estuvo orientada a poder analizar las propiedades Psicométricas del UWES en su versión 17 y en su versión 9, en una cadena de tiendas retail en Lima; para este fin se consideró las evidencias basadas en los procesos de respuesta a los ítems, la evidencia basada en la estructura interna – tanto en su forma Exploratoria (AFE) como Confirmatoria (AFC).

El primer objetivo específico de la investigación se orientó a establecer la validez de constructo de la escala UWES en su versión 17 y 9, en una cadena de tiendas retail en Lima; el análisis de la escala UWES versión 17 reportó apropiados valores de adecuación a la matriz de correlación [$d = <.001$; Prueba de Esfericidad de Bartlett (sig.) = 3889.5 (<.001); KMO = .658] con una varianza total explicada de 55.9, mientras que para el caso de la escala UWES versión 9

se apreció que los valores de adecuación a la matriz de correlación fueron apropiados y mejores [$d = .037$; Prueba de Esfericidad de Bartlett (sig.) = 1312.2 (<.001); KMO = .724], con una varianza total explicada de 64.9, lo cual significó una mejor calidad de diferenciación entre cada caso; En lo referido al análisis de cargas

Factoriales se apreció que en el caso del UWES-17, los ítems se distribuyeron en 3 dimensiones que concordó con el modelo teórico planteado inicialmente en la prueba, aunque los valores de cargas factoriales fueron – por lo general – pequeños, en lo que respecta al UWES – 9, el análisis de distribución reportó 3 factores – pero la distribución de los ítems discordó con el modelo original, llegando a no considerarse el ítem 9 de esta escala, los pesos factoriales fueron elevados. Estos resultados encontrados difieren con lo encontrado por Salazar (2014) quien en el análisis de la escala UWES-17 encontró niveles óptimos a nivel factorial (.51 - .83), lo cual no fue observado en el análisis del instrumento, así mismo los resultados discreparon con lo propuesto por Muñoz (2017) quien encontró que en el análisis del UWES-17 los valores de cargas factoriales eran superiores al .30, dato que no fue corroborado en la investigación; sin embargo el análisis coincidió con la propuesta de Flores et al. (2015) quienes en su investigación sobre el UWES-9 reportaron valores de bondad de ajuste apropiados para el AFE.

El análisis de investigación también se orientó a reportar las evidencias asentadas en la dinámica de respuesta a los ítems, para lo cual se optó por estimar la confiabilidad por consistencia interna del UWES en su versión 17 y UWES en su versión 9 en una cadena de tiendas retail en Lima; los resultados pusieron en evidencia que para el caso de la escala UWES-17 este análisis se llevó a cabo mediante el coeficiente omega [ω], obteniéndose un valor global de .831 con un IC 95% que osciló entre .791 y .857, sin embargo el análisis a nivel de dimensiones reportó que tanto para el caso de Vigor [$\omega = .552$], Dedicación [$\omega = .704$] y Absorción [$\omega = .608$], los estimadores

de fiabilidad no fueron adecuados; en el caso del UWES-9 se encontró que la escala global reportó un valor elevado [$\omega = .905$] con un IC 95% que osciló entre .881 y .934, así mismo en el análisis de dimensiones se pareció que tanto para el caso de Vigor [$\omega = .749$], Dedicación [$\omega = .694$] y Absorción [$\omega = .887$] fueron estimadores apropiados y se consideraron pertinentes para realizar un análisis específico; esta comparación puso en evidencia que la UWES-9 posee mayores evidencias de fiabilidad que la escala UWES-17. Estos resultados discreparon de lo señalado con lo realizado por Schaufeli y Bakker (2003) quienes estimaron la fiabilidad con el alfa de Cronbach y encontraron que la escala UWES-17 presentó un valor de .93, así también discreparon de lo reportado por Müller et al. (2013) Quienes si encontraron un valor parecido al reportado en la investigación (.87), sin embargo, estos autores utilizaron como medida de estimación al Alfa de Cronbach para el cálculo de la fiabilidad de los ítems; sin embargo, Muñoz (2017) realizó un análisis en la escala UWES-17 mediante el uso del índice de confiabilidad Omega corregido [ω] y encontró valores superiores al .62 en el análisis de las dimensiones componentes.

Un propósito específico también importante fue el de poder fijar los datos de validez establecidas en la estructura interna por medio del análisis factorial confirmatorio del UWES en su versión 17 y su versión 9, en una cadena de tiendas retail en Lima; los resultados pusieron en evidencia que en el caso del UWES-17 los índices de bondad de Ajuste para el modelo de 3 dimensiones fueron pertinentes [RMSEA = .078; GFI = .968, CFI = .956, $p = <.001$], no hubo necesidad de reestructuración ya que el modelo observado coincidió con el modelo teórico del instrumento original, para el caso de la escala UWES-9 los índices de bondad de ajuste para las 3 dimensiones – dejando de considerar al ítem 9– fueron adecuados [RMSEA = .116; GFI = .947, CFI = .926, $p = <.001$], para esta escala se tuvo que reestructurar la forma inicial ya que los ítems que componían algunos factores tuvieron mayor carga factorial en otras dimensiones, por lo que

se procedió a reorganizar para una mejor medición, así mismo en este análisis se dejó que considerar al ítem 9 por tener pequeña carga factorial (.212ns). Estos resultados discrepan de lo encontrado por Rodríguez et al., (2014) quienes en su investigación reportaron que para el instrumento UWES-17, tuvo carácter unifactorial, supuesto que no se corroboró en la investigación; así mismo los datos encontrados concuerdan con lo observado por Arteaga (2017) quien llevó a cabo una investigación psicométrica en donde realizó el AFC y encontró valores de GFI =.972, SRMR =.0665 y un ajuste comparativo de .954. Concluyéndose que ambos instrumentos son pertinentes de ser utilizados, sin embargo, la UWES – 9 muestra mejores atributos psicométricos que su antecesora.

Finalmente, el análisis descriptivo llevó a crear baremos diferenciados para el caso de la escala UWES-9, mientras que para el caso de UWES-17 solamente se consideró una puntuación global debido a los estimadores de fiabilidad reportados anteriormente.

V. CONCLUSIONES

- Se llevó a cabo el análisis de propiedades psicométricas basados en evidencia en los procesos de respuesta al ítem y evidencia en la estructura interna.
- En el caso del UWES-17 sus estimadores [$d = <.001$; Prueba de Esfericidad de Bartlett (sig.) = 3889.5 (<.001); KMO = .658] fueron adecuados, mientras que en el UWES-9 mejores [$d = .037$; Prueba de Esfericidad de Bartlett (sig.) = 1312.2 (<.001); KMO = .724], fueron mejores; la varianza total explicada en el primer caso fue de 55.9 mientras que en el segundo caso fue 64.9, en ambas escalas se mantuvo la estructura de 3 dimensiones.
- Se concluyó que la escala UWES-17 [$\omega = .831$] es de menor fiabilidad que la escala UWES-9 [$\omega = .905$]; no es pertinente realizar un análisis de dimensiones en la primera escala, pero en el UWES-9 sí es apropiado.
- Se concluyó que en la escala UWES – 17 [RMSEA = .078; GFI = .968, CFI = .956, $p = <.001$] se mantuvo con la estructura propuesta, mientras que el UWES-9 [RMSEA = .116; GFI = .947, CFI = .926, $p = <.001$] fue reestructurada, eliminándose el ítem 9 por menor carga factorial (.212).
- Se realizó baremos diferenciados para la escala UWES-9 mientras que sólo se definió un baremo global para la escala UWES-17.

VI. RECOMENDACIONES

- Realizar análisis de propiedades psicométricas en diferentes instrumentos del área organizacional con el propósito de afinarlos y puedan servir como herramientas predictivas o interventivas.
- Utilizar como medida para realizar el AFE el software FACTOR, JAPS, dejando de lado el SPSS en cualquiera de sus versiones ya que estos softwares mencionados son mucho más potentes.
- Llevar a cabo una nueva revisión al UWES-17 con otro software de contrastación, tales como JAMOVI y R studio, con el propósito de contrastar datos encontrados.
- Promover el uso del AMOS, como herramienta para el análisis factorial exploratorio.
- Promover el uso de otros estimadores (ω) para la estimación de evidencia basada en los procesos de respuesta a los ítems, dejando de lado el “famoso” Alfa de Cronbach, Alfa Ordinal o incluso el teta de Armor, ya que no son estimadores pertinentes por sus restricciones.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma
- Arteaga, L. (2017). Propiedades psicométricas de la Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de Transporte interprovincial de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Bakker, A. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13, 209 - 223. Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_164.pdf
- Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2011). Mantenimiento del Engagement en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 135-142. Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bobadilla, M., Callata, C. & Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMaga2015.pdf?sequence=1>

- Cárdenas, R. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cárdenas, T. & Jaik, A. (2014). Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico conceptual. (1ra ed.). México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C. Recuperado de: <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Carrasco, S. (2008), Metodología de la investigación científica. (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Cuevas, F. (2012). ¿Qué es el engagement? Compromiso claro con la empresa y sus regalos. En Coscatl. Recuperado de: <http://www.coscatl.com/blog/engagement-compromiso-organizacional>
- Diario Gestion (2015) El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Flores, C. Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.

García, C. (2013). Estudio de la relación entre Engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de XalapaEnríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 – marzo de 2013. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz, México.

Giraldo, V. & Pico, M. (2012). Engagement vínculo emocional del empleado con la organización. En Intellectum. Recuperado de: [http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTH A%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3](http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTH%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3) Hakanen, J., Bakker, A., Demerouti, E., (2005) Journal of Work and Organizational Psychology pag. 107-15 - Vol. 29 Núm.3

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6 ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana

Hobfoll, S. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. (pp. 307–324). Ohio. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/232556057>

Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. Academy of Management Journal, 33(4), 692-724.

Maslach, C., Leiter, P. (1997) “The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it”, Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A.

- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Montero, I. & León, O. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847 - 862
- Müller, R.; Pérez, C. & Ramírez, L. (2013). Estructura factorial y consistencia interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liberabit, Revista Psicológica*. 19 (2), 163- 171.
- Muñoz, K. (2017). Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES 17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Castillo, N. & Vergara, A. (2014). La escala de Work Engagement de Utrecht. Evaluación del Work Engagement en trabajadores cubanos. *Revista cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47-56.
- Prieto, L. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales en el Distrito de Moche. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Rodríguez, R., Martínez, M. & Sánchez, I. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255-1266.

- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. Papeles del Psicólogo, 29(1), 59 - 67. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Martínez, I., Llorens, S. Papeles del Psicólogo, (2014). Vol. 35(1), pp. 22 - 30. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J. & Grau, R. (2000). Desde el “Burnout” al “Engagement”: ¿una nueva perspectiva? Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16(2), 117-134.
- Salazar, M. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo en empleados del servicio público. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Salgado, J. & Peiro, J. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. Papeles del Psicólogo, 29(1), 2-5. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1532.pdf>.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). Metodología y diseños en la investigación científica. (4ª ed.). Lima, Perú: Visión Universitaria.

- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Manual Preliminar. Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional Universidad de Utrecht.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V. & Bakker, A. (2001). The measurement of Engagement and burnout: a two sample confirmatory analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W., Taris, T. & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Wellbeing? *Applied Psychology: an international review*, 57(2), 173-203.
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *Magazine American Psychologist*, 55(1), 5 – 14.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M. & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Revista Psicológica*, 18 (2), 147-154.
- Valdez, H. & Ron, C. (2011). Utrecht work engagement scale. En *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*. Recuperado de: http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Engagement	Según Salanova y Schaufeli (2009) el Engagement es un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción	Para llevar a cabo la presente investigación se utilizará el cuestionario UWES que mide los niveles de Engagement, con una escala tipo Likert, en la cual se evalúan tres indicadores: Vigor, Dedicación, Absorción. Cada indicador se define como: Vigor: Es la voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y persistencia ante las dificultades que se presenten en el trabajo. Dedicación: Es la manera en que el colaborador está involucrado con su trabajo y experimenta sensación de entusiasmo, orgullo, reto e inspiración. Absorción: Se caracteriza porque el colaborador está	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Altos niveles de energía en su trabajo. ▪ Altos niveles de resistencia mental mientras se trabaja. ▪ Deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo. ▪ No sentirse fatigado fácilmente. ▪ No persistir en la actividad aunque aparezcan dificultades y complicaciones. 	01. En mi trabajo me siento lleno de energía. 04. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. 08. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. 12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. 15. Soy muy persistente en mi trabajo. 17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	Escala de Likert
		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de significado que tiene el trabajo para la persona ▪ El entusiasmo por el trabajo que se hace. ▪ Sentirse orgulloso por el trabajo que se hace. ▪ Percepción de un alto reto por el trabajo. ▪ Inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral 	02. Mi trabajo tiene sentido y propósito. 05. Estoy entusiasmado con mi trabajo. 07. Mi trabajo me inspira. 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago. 13. Mi trabajo es retador.		

		totalmente concentrado en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo.	Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de significado que tiene el trabajo para la persona ▪ El entusiasmo por el trabajo que se hace ▪ Sentirse orgulloso por el trabajo que se hace. ▪ Percepción de un alto reto por el trabajo. ▪ Inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral. 	<p>03. El tiempo ‘vuela’ cuando estoy trabajando.</p> <p>06. Cuando estoy trabajando ‘olvido todo” lo que pasa alrededor de mí.</p> <p>09. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.</p> <p>11. Estoy inmerso en mi trabajo.</p> <p>14. Me ‘dejo llevar’ por mi trabajo.</p> <p>16. Me es difícil ‘desconectar’ del trabajo</p>	
--	--	---	-----------	--	---	--

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS		MÉTODO
¿Cuáles son las Propiedades Psicométricas de la versión española del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en colaboradores de tiendas retail de Lima?	<p>General:</p> <p>Analizar las Propiedades psicométricas del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima</p>	Variables: Engagement		Diseño: Instrumental
		Dimensiones	Ítems	Tipo: Psicométrico
		Vigor	1, 4, 8, 12, 15, 17	Población: 2342
		Dedicación	2, 5, 7, 10, 13	Muestra: 405
		Absorción	3, 6, 9, 11, 14, 16	Muestreo: No probabilístico por conveniencia
	<p>Específicos:</p> <p>a) Establecer la validez de constructo del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima</p>	<p>Propiedades del cuestionario:</p> <p>α de Cronbach:</p> <p>Uwes 17 = .94</p> <p>Uwes 9 = .93</p>		<p>Estadísticos</p> <p>- Validez</p> <p>- Confiabilidad</p> <p>- Análisis factorial exploratorio</p>

	<p>b) Estimar la confiabilidad por consistencia interna del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima</p> <p>c) Evaluar la validez basada en la estructura interna utilizando el análisis factorial confirmatorio del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima</p> <p>d) Realizar el análisis descriptivo de los ítems del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Adecuación de matriz - Cargas factoriales - Consistencia interna - Chi cuadrado - Coeficiente de omega
--	--	--	--

Anexo 3: Protocolo de instrumentos empleados

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casí nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. _____ Mi trabajo me inspira
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
13. _____ Mi trabajo es retador
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo
16. _____ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando

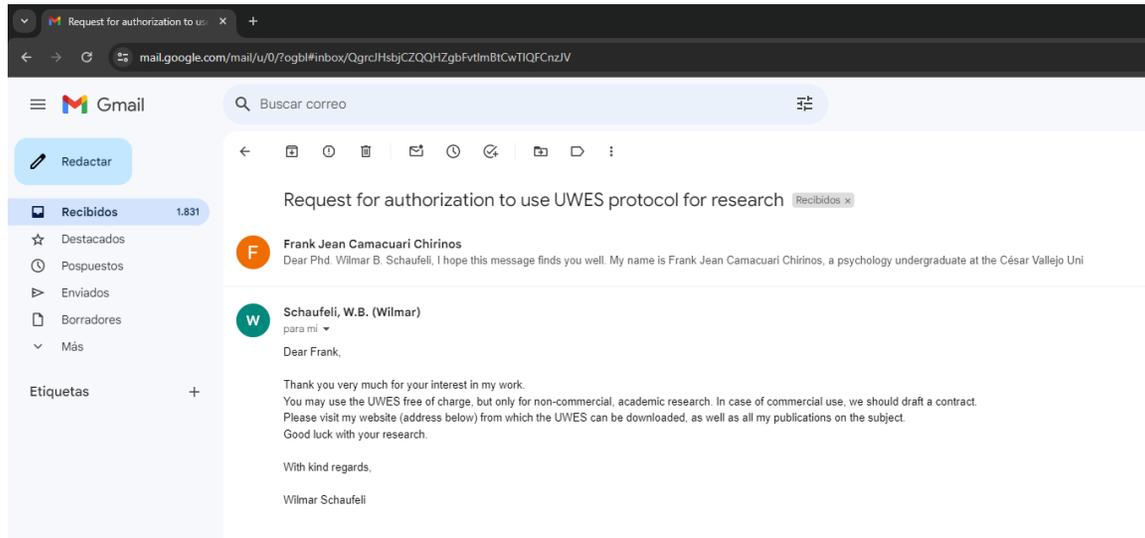
Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía
 2. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
 3. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
 4. _____ Mi trabajo me inspira
 5. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
 6. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
 7. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
 8. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
 9. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo
-

Anexo 4: Autorización para uso del instrumento



Yo, Antonio Serpa Barrientos, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de psicología de la Universidad César Vallejo Lima este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“Propiedades psicométricas del UWES (versiones 17 y 9) en una cadena de tiendas retail en Lima”, del estudiante Frank Jean Camacuari Chirinos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% 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.

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de setiembre del 2018.



Firma

Mgtr. Antonio Serpa Barrientos

DNI: 41225216

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