



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TESIS

**EVIDENCIAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA
UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE EN TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA HOTELERA DE LIMA**

Autoras

KAREN LISSETT BURGA GIRALDO

ORCID: 0000-0002-7134-3970

GIULIANA MARISOL LLORENTE NORIEGA

ORCID: 0000-0002-4090-7761

Asesor

Dr. Ambrosio Tomás Rojas

ORCID: 0000-0002-9722-2501

Para optar al Título Profesional de

PSICÓLOGA



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada

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

Permite descargar la obra y compartirla, pero no permite ni su modificación ni usos comerciales de ella.



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA	Presidenta
Lic. Carmen Rosa TANG LEVANO	Vocal
Mag. Juan Jose YARINGAÑO LIMACHE	Secretario

La Bachiller doña KAREN LISSETT BURGA GIRALDO, ha sustentado su Tesis, titulada “**EVIDENCIAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE LIMA**” para optar al Título Profesional de Psicóloga.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar a la Bachiller:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CALIFICATIVO (*)
71336018	KAREN LISSETT BURGA GIRALDO	Aprobado por unanimidad

Concluido el acto de sustentación, la presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 18:11 horas, del día 16 de diciembre del 2021.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTA

Dr. Ambrosio TOMÁS ROJAS
ASESOR



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA	Presidenta
Lic. Carmen Rosa TANG LEVANO	Vocal
Mag. Juan Jose YARINGAÑO LIMACHE	Secretario

La Bachiller doña GIULIANA MARISOL LLORENTE NORIEGA, ha sustentado su Tesis, titulada **“EVIDENCIAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE LIMA”** para optar al Título Profesional de Psicóloga.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar a la Bachiller:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CALIFICATIVO (*)
70442549	GIULIANA MARISOL LLORENTE NORIEGA	Aprobado por unanimidad

Concluido el acto de sustentación, la presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 18:11 horas, del día 16 de diciembre del 2021.


SECRETARIO


VOCAL

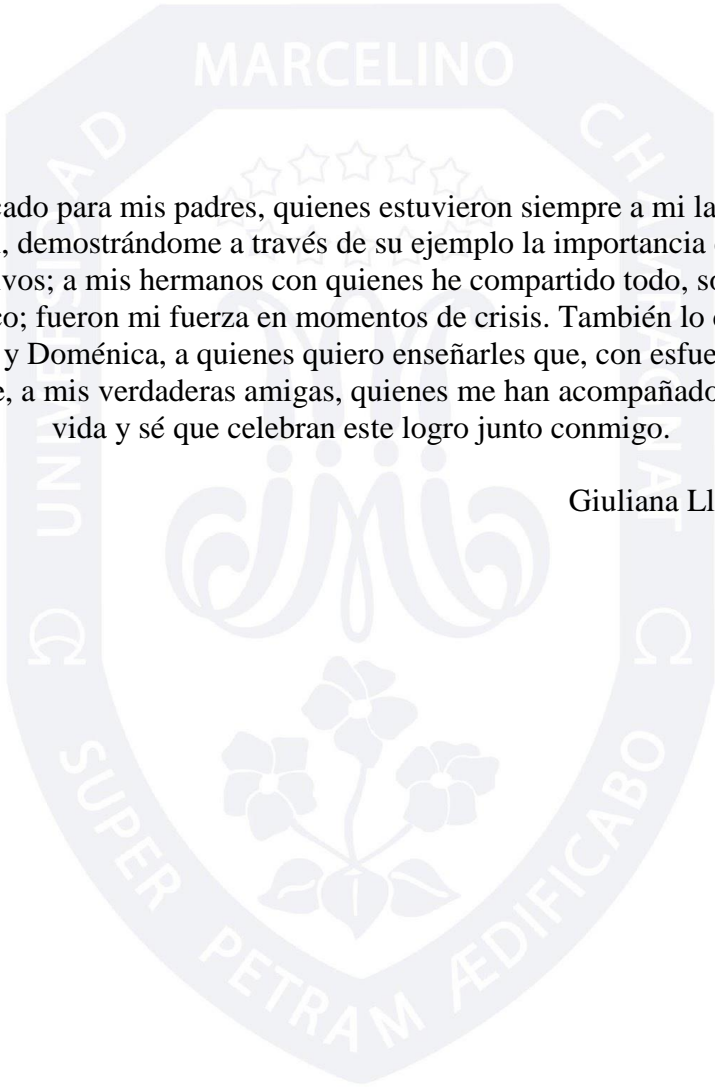

PRESIDENTA


Dr. Ambrosio TOMÁS ROJAS
ASESOR

Dedicatoria

Quiero dedicar este logro a mis abuelos por siempre guiarme por el camino del bien, a mis padres Sergio Bernardo Burga Quispe y Luz Marina Giraldo Rodríguez, quienes son parte de este crecimiento profesional, por brindarme su apoyo incondicional, por su paciencia y dedicación, pero sobre todo por enseñarme a ser perseverante y que con esfuerzo todo se puede lograr. Y en especial este logro se lo dedico a mi hermana Valeria Burga Giraldo, por confiar en mí y espero ser su ejemplo a seguir.

Karen Burga Giraldo



Este logro es dedicado para mis padres, quienes estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional, demostrándome a través de su ejemplo la importancia de ser constante para alcanzar tus objetivos; a mis hermanos con quienes he compartido todo, sobretodo este largo camino académico; fueron mi fuerza en momentos de crisis. También lo comparto con mis sobrinos, Santiago y Doménica, a quienes quiero enseñarles que, con esfuerzo y amor, todo es posible. Finalmente, a mis verdaderas amigas, quienes me han acompañado en cada etapa de la vida y sé que celebran este logro junto conmigo.

Giuliana Llorente Noriega

Reconocimiento

Gracias a Dios

Gracias a nuestras familias, a nuestros docentes de la UMCH, especialmente a nuestro asesor el profesor Ambrosio Tomas Rojas.

Gracias a todas las personas que nos brindaron su apoyo incondicional para llevar a cabo y con éxito esta investigación.



Índice

Dedicatoria.....	ii
Reconocimiento.....	iii
Índice.....	iv
Lista de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1. Presentación del Problema.....	1
1.2. Definición del Problema.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Justificación de la Investigación.....	4
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
2. Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.3. Definición de Términos básicos.....	17
3. Hipótesis y Variables.....	18
3.1. Hipótesis.....	18
3.2. Variable.....	18
3.2.1 Definición Conceptual.....	18
3.2.2 Operacionalización.....	18
4. Metodología.....	20
4.1 Nivel de Investigación.....	20
4.2 Tipo de investigación.....	20
4.3 Diseño de la investigación.....	20
4.4 Población y Muestra.....	20
4.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	22
4.6 Procedimiento de recolección y análisis de datos.....	23
5 Resultados.....	24
5.1 Análisis Descriptivo.....	24
5.2 Análisis de Validez basada en la Estructura interna.....	28

5.3	Análisis de la Confiabilidad por Consistencia interna.....	29
5.4	Baremos.....	30
6	Discusión de resultados.....	31
7	Conclusiones y recomendaciones.....	34
7.1	Conclusiones.....	34
7.2	Recomendaciones.....	35
	Referencias	36
	Apéndices	44



Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable.....	19
Tabla 2	Distribución de la población.....	21
Tabla 3	Distribución de la muestra.....	21
Tabla 4	Estadísticos descriptivos y psicométricos de la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES).....	24
Tabla 5	Índices de homogeneidad según ítem-test corregido de la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES).....	26
Tabla 6	Índices de homogeneidad según ítem- test corregido de la dimensión de Vigor de la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES)	27
Tabla 7	Índices de homogeneidad según ítem- test corregido de la dimensión de Dedicación de la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES).....	27
Tabla 8	Índices de homogeneidad según ítem-test corregido de la dimensión de Absorción de la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES).....	28
Tabla 9	Estructura factorial de la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES).....	29
Tabla 10	Estadísticos de confiabilidad de la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES).....	30
Tabla 11	Puntajes normalizados para la <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES).....	30

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar las evidencias de validez y confiabilidad de la versión en español de la *Utrecht Work Engagement Scale*, en la versión completa de 17 ítems (UWES -17). El diseño de esta investigación es de tipo instrumental. El método de recolección de datos se realizó de manera virtual a una muestra de 212 trabajadores de una empresa hotelera de Lima, Perú. Para determinar las evidencias de validez y confiabilidad de la versión en español de la UWES, se realizó un análisis factorial exploratorio, validez basada en la estructura interna y un análisis de consistencia interna (coeficiente alfa de Cronbach y Omega). Los resultados obtenidos mostraron valores óptimos y aceptables de consistencia interna (valores α y ω de .93). Si bien la teoría trifactorial indica que tiene un mejor ajuste, los resultados de esta investigación demuestran que tanto un modelo de tres factores como el de un solo factor son aceptables. Además, se construyeron normas de interpretación que permitirá hacer uso de esta herramienta en el rubro hotelero. Se concluye que la escala UWES-17 es un instrumento válido y confiable para medir el engagement en el sector hotelero de Lima.

Palabras clave: Utrecht Work Engagement Scale, evidencias de validez, evidencias de confiabilidad, trabajadores, empresa hotelera.

Abstract

The objective of this research is to determine the validity and reliability evidences of the Spanish version of the Utrecht Work Engagement Scale, in the full version of 17 items (UWES-17). The design of this research is instrumental. The data collection method was carried out virtually on a sample of 212 workers from a hotel company in Lima, Peru. To determine the evidence of validity and reliability of the Spanish version of the UWES, were performed an exploratory factor analysis, validity based on the internal structure and an analysis of internal consistency (alpha coefficient of Cronbach and Omega). The results obtained showed optimal and acceptable values of internal consistency (α and ω values of .93). Although the trifactorial theory indicates that it has a better fit, the results of this investigation show that both a three-factor model and a single-factor model are acceptable. In addition, interpretation rules were built that would allow the use of this tool in the hotel sector. It is concluded that the UWES-17 scale is a valid and reliable instrument to measure commitment in the hotel sector in Lima.

Keywords: Utrecht work commitment scale, validity evidence, reliability evidence, workers, hotel company.

Introducción

La presente investigación busca determinar las evidencias de validez y confiabilidad de la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima.

Un factor que aumenta el índice de rotación laboral dentro de las organizaciones es la falta de *engagement*. Al carecer de esta variable, el colaborador no logra involucrarse de forma positiva con la organización, generando en él un malestar al cumplir sus funciones y todo lo que ello implica, teniendo como consecuencia que pueda abandonar su trabajo.

La finalidad es lograr que las empresas cuenten con colaboradores *engaged* para alcanzar un mayor tiempo de permanencia dentro de ella. Se entiende por *engagement* según Schaufeli y Bakker (2003), quiénes lo definen como un estado mental positivo que le genera satisfacción y que está vinculado al trabajo, se refiere a un estado afectivo – cognitivo que tiene mayor influencia y no está enfocado únicamente sobre un individuo, objeto, conducta o evento.

La relevancia de la presente investigación está en la contribución al marco de las investigaciones acerca de la importancia del *engagement* en los colaboradores de una empresa. Desde un punto de vista práctico, esta propuesta se presenta como un recurso efectivo para el uso de esta herramienta validada en empresas del sector hotelero, en donde existe mayor rotación de personal.

Aplicar este instrumento, también permitirá a la empresa reconocer los niveles de *engagement* y que tan fidelizados están los colaboradores, por otra parte, permitirá el desarrollo de esta variable (*engagement*) dentro de sectores no estudiados con el objetivo de aportar un número mayor de investigaciones a la psicología organizacional.

Se ha estructurado este estudio en siete partes. En la primera parte, se expone el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos que conducen la presente investigación.

En la segunda parte, se presenta el marco teórico, que recoge las diferentes investigaciones relacionadas al tema que se propone en este estudio, tomados como antecedentes internacionales y nacionales; las bases teóricas de la Psicología Organizacional Positiva y *engagement*, su definición e instrumentos que miden esta variable.

En la tercera parte, se define la variable atributiva y sus dimensiones presentadas en un cuadro de Operacionalización de la variable.

En la cuarta parte, se describe la metodología, el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra; así como las técnicas de recolección de datos y la forma en que se hizo uso del instrumento UWES.

La quinta parte contiene los resultados obtenidos, que incluyen la presentación, el análisis y la interpretación de datos; análisis descriptivo y análisis de validez y confiabilidad.

En la sexta parte, se discuten los resultados que concluye que, si existen evidencias de validez y confiabilidad de la *Utrecht Work Engagement Scale* y esta escala puede ser tridimensional o unidimensional, fundamentada en la teoría que proponen los autores de esta prueba.

Finalmente, en la séptima parte, se presentan la discusión, conclusiones y las recomendaciones de la investigación.



1. Planteamiento del Problema

1.1 Presentación del Problema

En el 2014, el Perú, a nivel latinoamericano y según la Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu), es el país con más alto nivel de rotación laboral, pues supera el 18%, frente a los demás países de América Latina, y está entre 5 y 10% (Bustamante, et al., 2016).

En el último año, el índice de rotación laboral ha aumentado en un 6.2% de acuerdo con el Informe Estadístico Mensual (IEM) de la última encuesta nacional realizada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2017). Cabe resaltar que la encuesta se realizó en empresas privadas con una cantidad mayor a 10 trabajadores del sector servicio, el cual incluye restaurantes y hoteles, en Lima Metropolitana (MINTRA, 2017).

En este ámbito, se entiende por rotación laboral el corto periodo de tiempo que un colaborador puede llegar a permanecer dentro de una empresa. Según Quispe (2014) es producto de manifestaciones externas e internas en la organización, los cuales incluyen el régimen salarial, líneas de carrera, cultura organizacional, procesos de atracción y retención de talentos y capacitación. Por otro lado, los factores externos dependen de la oferta y demanda de recursos humanos, oportunidades de empleo y la coyuntura económica que atraviese el país.

Asimismo, Torres (2016) agrega otros cuatro factores, los cuales son la falta de apoyo organizacional, las situaciones que afectan el bienestar cognitivo y laboral, búsqueda de desarrollo profesional con mejor remuneración y crecimiento personal; finalmente líder injusto y carga laboral.

Como consecuencia de estos factores, los colaboradores que perciben tratos injustos o no equitativos, verán afectada su relación con la organización y, por ende, se incrementan sus ganas de abandonarla (Flint et al., 2013).

La falta de *engagement* es un factor que aumenta el índice de rotación laboral dentro de las organizaciones. Al ser una variable cíclica las empresas no logran crear ningún tipo de vínculo afectivo - cognitivo con sus colaboradores. De esta manera, no hay medio que los retenga, es por ello, que es importante mantener a los colaboradores conectados con su puesto y su centro laboral.

En tal sentido, si se cuenta con colaboradores con altos niveles de engaged, permite que estos presenten una motivación intrínseca, logrando un cambio en su desempeño. Los colaboradores tienen un mejor desenvolvimiento en las tareas que realizan día a día, haciendo que su trabajo sea más productivo, comenten menos errores, desarrollan mayor innovación y creatividad para resolver conflictos; todo ello genera respuestas positivas ya que mejora los resultados organizacionales, logrando que la organización sea más productiva. (Maslach 2011).

En consecuencia, es importante para las organizaciones la medición de esta variable, ya que las empresas, al humanizar el trabajo, “logran que estas sean productivas y competitivas, por lo cual se hace ineludible el compromiso del trabajador con su organización, desvirtuando cualquier conflicto que deteriore su estadía en la empresa” (Ccollana-Salazar, 2014, p. 55).

Asimismo, las escalas más utilizadas a nivel internacional para medir esta variable son el Inventario para la medición del *Engagement* – IMET y la *Utrecht Work Engagement Scale* – UWES.

Cabe resaltar que la UWES, se basa en una teoría tridimensional comprendida por vigor, dedicación y absorción como elementos resaltantes en un trabajador *engaged*. Esta escala ha sido válida anteriormente en nuestro medio en diferentes sectores como manufactura, salud, agroindustrial y educación.

En la presente investigación, se hará uso de la UWES con el fin de determinar las evidencias de validez y confiabilidad de esta escala en el sector hotelero, el cual no ha sido estudiado antes. Además de ello, será beneficioso para las organizaciones incluirla como herramienta dentro de las evaluaciones periódicas de dicho sector.

1.2 Definición del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son las evidencias de validez y confiabilidad que presenta la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las evidencias de validez basada en la estructura interna que presenta la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima?
- ¿Cuáles son las evidencias de confiabilidad basada en la consistencia interna que presenta la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima?
- ¿Cuáles son las normas de interpretación que presenta la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima?

1.3 Justificación de la Investigación

Esta investigación se justifica y organiza en los siguientes niveles.

Nivel metodológico:

Se justifica a nivel metodológico, puesto que al encontrar las evidencias de validez y confiabilidad de la *Utrecht Work Engagement Scale* – UWES podrá ser utilizada como herramienta en las evaluaciones periódicas de las organizaciones en el sector hotelero.

Nivel práctico:

Se justifica este estudio a nivel práctico, puesto que con los resultados obtenidos se podrá medir el *engagement* que tienen los colaboradores para con sus puestos y organizaciones, logrando disminuir el porcentaje de intención rotación en el sector evaluado, el cual ha incrementado en un 9.8% en el último año de acuerdo con el Mintra (2017).

Además de ello, obtener las evidencias de validez y confiabilidad de la *Utrecht Work Engagement Scale* que, permitirá recabar datos certeros en relación con las dimensiones relacionadas con este constructo, los cuales son vigor, absorción y dedicación. Aplicar un instrumento para medir el *engagement* permitirá a la empresa reconocer los niveles de *engagement* y que tan fidelizados están los colaboradores; por otra parte, permitirá que los trabajadores logren un estado mental positivo para que se sientan identificados e inmersos durante el tiempo que dedican a su trabajo, mejorando su desempeño y repercutiendo directamente en los resultados organizacionales.

Nivel teórico:

La presente investigación a nivel teórico permitirá reforzar el enfoque de la Psicología Organizacional Positiva. Además, permitirá el desarrollo de esta variable dentro de sectores no estudiados con el objetivo de aportar un mayor número de investigaciones a la Psicología Organizacional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar las evidencias de validez y confiabilidad que presenta la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar las evidencias de validez basada en la estructura interna que presenta la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima
- Determinar las evidencias de confiabilidad basada en la consistencia interna que presenta la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima.
- Elaborar normas de interpretación para la *Utrecht Work Engagement Scale* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima.

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

En este capítulo, se presentan estudios realizados con anterioridad a nivel internacional y nacional en relación con el tema planteado; estos datos han sido recopilados de repositorios de distintas universidades peruanas, en paralelo se acudió a Redalyc, Scielo y la Revista Peruana de Psicología (Liberabit), y finalmente repositorios de universidades internacionales de España, Puerto Rico, Uruguay, Argentina y Chile. La investigación se ha realizado desde enero del 2018 a diciembre del 2020.

Antecedentes Internacionales

Dentro de la revisión de la literatura se encuentra evidencia de estudios internacionales en donde realizan la validación del instrumento *Utrecht Work Engagement Scale – UWES*. Al respecto, Müller et al., (2013) realizaron una investigación en donde se sondeó a 165 trabajadores chilenos del sector salud, para medir la estructura factorial y la confiabilidad de la escala UWES-17. Para calcular la consistencia se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.87. El estudio demuestra adecuadas propiedades psicométricas de la UWES-17.

Schaufeli y Bakker (2003) desarrollaron una investigación con la *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. La muestra estuvo conformada por 11 992 sujetos internacionales. Los datos del estudio indicaron la existencia de una estructura de tres dimensiones. La consistencia interna de la escala UWES de 9,15 y 17 ítems son adecuadas, obteniendo un Alfa de Cronbach igual a 0.90.

Por otro lado, Spontón et al., (2012) efectuaron la validación de la UWES-17 con trabajadores del sector privado de Argentina. La muestra del estudio estuvo compuesta por 674 trabajadores de ambos sexos (55% hombres y 45% mujeres) con edades comprendidas entre los 19 y 67 años, de la ciudad de Córdoba (Argentina). Los participantes fueron seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico accidental, es decir, se incluyó en la muestra a trabajadores pertenecientes a diferentes empresas y organizaciones laborales a las que se poseía mayores posibilidades de acceso. Para los estudios de estructura interna se dividió aleatoriamente la muestra en dos partes, contando así con una muestra de estimación ($N = 337$) para realizar el análisis factorial exploratorio (*AFE*) y una muestra de validación ($N = 337$) para el análisis factorial confirmatorio (*AFC*). Antes de realizar el *AFE*, se evaluó su factibilidad utilizando el test de esfericidad de Bartlett ($\chi^2 = 2523,69; p < ,000$) y la medida de adecuación muestral de Kaiser-Mayer-Olkin ($KMO = ,93$); ambos análisis mostraron resultados satisfactorios. Por otro lado, los resultados obtenidos fueron satisfactorios puesto que la consistencia interna de la validación tuvo valores entre 0.69 y 0.90.

Además, según Gómez et al., (2019) el objetivo principal de su estudio fue examinar las propiedades psicométricas de la UWES- 17, la muestra estuvo compuesto por 1324 trabajadores de la salud en Uruguay. Se realizó un análisis factorial confirmatorio (*AFC*), en donde se muestra niveles satisfactorios de la escala total y el modelo trifactorial. Así mismo, el análisis de consistencia interna, se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojando un valor .91.

Así mismo, Müller et al., (2016) examinaron las propiedades psicométricas de la UWES-17, en donde participaron 165 profesionales de la salud de diferentes disciplinas en Chile, teniendo como mayoría a las mujeres (70.3%). Se realizó un análisis factorial exploratorio (*AFE*), aplicando el método de extracción de eje principal con rotación oblicua Oblimin; además de ello, se utilizó el estadístico Kaiser-Mayer-Olikin ($KMO = ,82$) y la prueba de Barlett resultó estadísticamente significativa ($\chi^2 (136) = 1258.45; p < ,001$). Finalmente, los resultados fueron satisfactorios pues, se obtuvo una confiabilidad de 0.887.

Por otra parte, Rodríguez-Montalbán et al., (2014) realizaron un estudio con el objetivo de analizar las propiedades de validez y confiabilidad de la UWES-17, para este estudio se contó con una muestra de 2.796 trabajadores en Puerto Rico. La muestra estuvo compuesta mayoritariamente por hombres (56.7 %). Del mismo modo la mayoría de los participantes laboraban en el sector privado (74.5 %) y sus edades oscilaban entre 21 y 77 años. Se realizaron análisis descriptivos: medias y desviaciones, análisis de distribución de los datos (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk), análisis de factores confirmatorios, análisis de fiabilidad y correlaciones. Los resultados del proceso de análisis de los ítems, la estructura factorial con ecuaciones estructurales y las cargas factoriales de cada indicador oscilan entre 0.68 y 0.82. Mientras que, las correlaciones entre los factores oscilan entre 0.72-0.8 y las correlaciones de las puntuaciones directas con la UWES oscilan entre 0.87 y 0.93. Estos resultados fueron satisfactorios demostrando que el instrumento es válido y confiable.

Antecedentes Nacionales

En el Perú, dentro de la revisión de la literatura, se encuentran evidencias de investigaciones sobre la validación del instrumento *Utrecht Work Engagement Scale* – UWES. Al respecto, Salazar (2014) desarrolló un estudio para hallar las propiedades psicométricas de la UWES en trabajadores del sector público de la ciudad de Trujillo, para ello se obtuvo una población de 1230 colaboradores y la muestra fue de 404 trabajadores. Finalmente, el autor de este estudio llegó a la conclusión de que la escala UWES-17, que mide el nivel de *engagement*, se utilizó la validez de constructo a través de la correlación ítem-test logrando obtener valores entre .51 y .83 y una confiabilidad con puntuaciones de .83.

Según Cárdenas (2016) realizó un estudio en el cual determinó las propiedades psicométricas de la UWES -17, versión en español. La muestra de este análisis estuvo conformada por 670 trabajadores de compañías manufactureras del distrito de Moche, en Trujillo. Las edades de los participantes comprendían desde los 18 a 65 años. La confiabilidad se definió a través del Alpha de Cronbach, y teniendo como resultado puntuaciones comprendidas entre 0.70 y 0.89.

Así mismo, según Prieto (2016) desarrolló un estudio en el cual determinó las propiedades psicométricas de la *Utrecht Work Engagement Scale* – UWES en colaboradores de empresas agroindustriales del distrito de Moche ubicado en Trujillo. La población de la investigación fue de 3990 colaboradores, no obstante, la muestra utilizada fue de 351 participantes, con edades que oscilan entre los 18 a 65 años. Se dio uso de la UWES en la versión de 17 ítems. Los resultados fueron satisfactorios obteniendo una evidencia estadística significativa ($p < .01$) que demostró la estructura de tres dimensiones.

Para finalizar, la confiabilidad del estudio se determinó a través de la consistencia interna del Alpha de Cronbach obteniendo un resultado de 0.71.

No obstante, Muñoz (2017) realizó una investigación con una muestra de 864 trabajadores de sexo masculino con perfil operarios de Trujillo, aplicando la escala de *Utrecht Work Engagement Scale* en su versión 17, para las evidencias de validez basadas en la estructura interna se realizó un análisis confirmatorio, en donde los 17 ítems de la escala, presentaron cargas factoriales superiores al .30, y se agruparon en tres factores similares a la escala original. Finalmente, en cuanto a los índices de confiabilidad, el Alfa de Cronbach arrojó un resultado de .93.

Por otro lado, Sánchez (2018), realizó un estudio, para determinar las propiedades psicométricas de la escala UWES en colaboradores millenials de empresas comerciales de Trujillo, utilizando una muestra de 411 pertenecientes a seis empresas privadas, siendo evaluados con el UWES-17. Para el análisis de la validez, se realizó el análisis factorial confirmatorio (AFC), obteniendo como resultado un modelo de tres factores, en donde los valores de carga factoriales oscilan entre 0.42 y 0.79; respecto a la confiabilidad, determinada mediante Consistencia Interna de Alpha de Omega, con un valor de confiabilidad de 0.88, concluyendo que la UWES-17 es válido y confiable.

Finalmente, Acuña y Guerra (2019) realizaron una investigación teniendo en cuenta una muestra 535 policías, miembros de la Policía Nacional del Perú perteneciente a la Región Policial Piura; lográndose evidenciar que la validez de contenido a través del V de Aiken alcanzó valores mayores a 0.90, asimismo, aplicaron un análisis factorial con la prueba de Kaiser-Mayer-Olikin (*KMO*), arrojando un puntaje de 0,915 demostrando adecuación de muestreo. Por otro lado, se logró determinar la confiabilidad mediante el método del coeficiente Omega, el cual obtuvo resultados que se encuentran entre el 0,76 y 0,80. Finalmente se establecieron normas y baremos percentiles idóneos para la ciudad de Piura.

Estos estudios han utilizado muestras menores y mayores a 400 personas en distintos rubros, siendo el más utilizado, para este tipo de investigaciones, el industrial. Sin embargo, no hay evidencias de estudios preliminares en el rubro de servicios. Específicamente, el sector hotelero está caracterizado por el trato directo con el cliente por lo cual, la gestión de recursos humanos debe ser efectiva y mantener a sus colaboradores altamente engaged para brindar un servicio de calidad.

Es por ello, que el desarrollo de esta investigación tiene como objetivo determinar las evidencias de validez y confiabilidad de la escala de *engagement*, *Utrecht Work Engagement Scale – UWES* en el sector hotelero del departamento de Lima. Esta investigación permitirá que las empresas dedicadas a este sector puedan evaluar y optimizar sus métodos de trabajo de acuerdo con las consecuencias positivas de la escala.

2.2 Bases Teóricas

Psicología Organizacional Positiva

El marco teórico en el que desarrollamos la presente investigación es la Psicología Organizacional Positiva (POP). Nelson y Cooper (2007) la definen como “el estudio y aplicación de las capacidades psicológicas y las fortalezas que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas eficazmente para mejorar el rendimiento” (p. 59).

La POP, intenta promover el desarrollo de organizaciones positivas que son aquellas que buscan la excelencia organizacional y el éxito financiero. Las cuales son capaces de mantener un ambiente de trabajo saludable y una cultura organizacional positiva, aún en épocas de crisis. (Salanova, 2008, 2009; Salanova et., 2012; Salanova et al., 2014).

La POP tiene como objetivo describir, demostrar y pronosticar un adecuado funcionamiento de la buena salud en las organizaciones, para así evitar riesgos psicosociales e incrementar la calidad de vida laboral de los trabajadores y de toda la organización.

Es por ello, que este enfoque pretende darle importancia al bienestar integral de los colaboradores, debido a que pasan la mayor parte de sus vidas trabajando. Esta vida laboral merece ser plena y satisfactoria no solo en el ámbito económico, sino también en lo emocional, lo cual conlleva a que disfruten del trabajo que realizan y que se vuelva parte del día a día sin necesidad de que se convierta en un pesar u obligación (Salanova et al., 2016).

Se considera que este abordaje viene a complementar el enfoque de la psicología tradicional centrado en temas relacionados a la psicopatología, perturbación y trastornos. Es por ello, que en la actualidad se tiene mayor consideración el estudio de los aspectos positivos de la salud y bienestar de las personas, siendo uno de estos aspectos positivos el *engagement* en el trabajo.

Engagement

Las primeras concepciones del *engagement*, desde la mirada de Maslach y Leiter (1997), proponen un contraste entre esta variable y el burnout, donde se entiende que ambos constructos son polos opuestos dentro de la salud laboral (Rodríguez-Montalbán et al., 2014).

En reacción a ello, Schuafeli et al., (2002) definen al *engagement* como un concepto multidimensional, el cual implica vigor, absorción y dedicación en las personas que trabajan, dándole una nueva visión a la buena salud laboral, y en donde se evidencia el lado positivo de los colaboradores para con sus funciones y organización en sí.

Además, tiene una perspectiva psicológica en la cual, el trabajador se siente únicamente identificado y valorado por la organización en la que trabaja, expresando su deseo de permanencia y adoptando los valores de su centro de trabajo como parte de su vida personal.

Como tal, es importante considerar cómo se sienten los individuos dentro de las empresas, pues el *engagement* es un constructo que carece de síntomas de mala salud en el trabajo, lo que significa que el colaborador se siente sano y vigoroso dentro de su centro laboral, deseando continuar así, mejorando o prolongando ese estado.

El *engagement* es un factor fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que no solo se estará velando por lograr los objetivos de la organización, sino también se buscará que los colaboradores sientan que llevan una vida laboral plena, en donde puedan sentirse no solo satisfechos sino envueltos dentro de la cultura de la empresa en la que trabajan y la sientan parte de sus vidas.

Finalmente, se plantea un último aspecto en donde el *engagement* es una facultad que se explica a través de la responsabilidad intrínseca del trabajador por esforzarse cada vez más en sus funciones y por ende en la organización, expresada como actos voluntarios presentados por el trabajador.

Definición de *Engagement*

Según Salanova y Schaufeli (2009) el concepto de Engagement, carece de una traducción literal al español, puesto que no existe aún un término que abarque el significado de la palabra en su totalidad.

Sin embargo, la definición empleada en la presente investigación es la de Schaufeli y Bakker (2003) ya que este concepto es propio de los autores de la prueba *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) que se aplicará como instrumento principal de esta investigación.

El *engagement* según Kahn (1990) es el aprovechamiento de los mismos miembros de la organización para con sus roles de trabajo. Este aprovechamiento surge de la expresión física, cognitiva, emocional y mental que experimenta un trabajador durante el desempeño de sus roles.

Según, Schaufeli y Bakker (2003) definen el *engagement* como un estado mental positivo que le genera satisfacción y que está vinculado al trabajo, se refiere a un estado afectivo – cognitivo que tiene mayor influencia y no tiene un enfoque específico.

Gebauer et al., (2008) entiende al *engagement* como el deseo personal de los trabajadores de dar mucho más de lo que se espera de ellos a favor del éxito y crecimiento de la empresa. Los autores exploran a las personas relacionando su nivel racional, es decir, su forma de pensar; motivacional, refiriéndose al desempeño en el trabajo y emocional, entendiendo la pasión y determinación con el que cumple sus funciones dentro del contexto laboral.

Por otro lado, según Bakker y Leiter (2010) identifican al *engagement* como una construcción irrepetible de motivación que cuenta con características tales como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Asimismo, Salanova y Schaufeli (2009) mencionan que el *engagement* es caracterizado como el principal componente del proceso motivacional, que tiene efectos positivos como lo son brindar servicios de calidad y un adecuado desempeño.

En conclusión, diversos estudios señalan que el *engagement* presenta relaciones positivas con los resultados organizacionales, como por ejemplo que el comportamiento de los trabajadores este alineado a cumplir los objetivos de la organización en la que trabaja, iniciativa personal, rendimiento y calidad del servicio

Instrumentos que miden el *Engagement*

Para medir el *Engagement*, que es el principal constructo de esta investigación, existen dos herramientas una de ellas es el Inventario para la medición del Engagement – IMET y la Escala de Utrecht Engagement en el trabajo – UWES.

2.3 Definición de Términos básicos

Engagement: es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el *engagement* se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado en un objeto, evento, individuo o conducta en particular (Schaufeli et al., 2002).

El vigor: es determinado por el gran interés de esforzarse en el trabajo y perseverar en situaciones de dificultad (Schaufeli & Bakker, 2003).

La absorción: significa estar concentrado e involucrado en el trabajo de manera positiva, teniendo como efecto el sentir que el tiempo pasa rápidamente (Schaufeli & Bakker, 2003).

La dedicación: el trabajador percibe un gran entusiasmo, orgullo e inspiración al encontrarse totalmente comprometido con su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003).

3. Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis

El alcance de esta investigación es exploratorio por lo cual no se formulan hipótesis (Hernández et al., 2014).

3.2 Variable

Variable Atributiva: *Engagement*

Debido a que la presente investigación es de tipo instrumental, que corresponde a un diseño no experimental, transversal de tipo exploratorio (Hernández et al., 2014; Alarcón, 2008). Así mismo, no existe variable independientes ni dependientes, por lo tanto, la variable de estudio es atributiva, ya que no pueden ser manipuladas en el sentido experimental (Kerlinger & Lee, 2002).

3.2.1 Definición Conceptual

Según Schaufeli et al., (2002) define el *engagement* como un estado mental positivo, que le genera satisfacción y que está vinculado al trabajo, se refiere a un estado afectivo – cognitivo que tiene mayor influencia y no tiene un enfoque específico.

3.2.2 Operacionalización

Se obtiene a través de las puntuaciones del cuestionario UWES, el cual evalúa el *engagement* desde el enfoque de la teoría de la POP, que posee tres dimensiones las cuales son vigor, dedicación y absorción.

En la tabla 1 se presenta la Operacionalización de la variable.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medida
<i>Engagement</i>	1. Vigor	Los puntajes obtenidos en la dimensión vigor	1,4,8,12,15,17	Escala de intervalo
	2. Dedicación	Los puntajes obtenidos en la dimensión dedicación	2,5,7,10,13	Escala de intervalo
	3. Absorción	Los puntajes obtenidos en la dimensión absorción	3,6,9,11,14,16	Escala de intervalo

4. Metodología

4.1 Nivel de Investigación

Según Sánchez y Reyes (2006), la presente investigación es de nivel exploratorio debido a que presenta problemas y familiariza la variable que se desea indagar, aclarando conceptos y estableciendo preferencia para posteriores investigaciones. Esta investigación formula un problema el cual será comprobado a través de la aplicación de la UWES a una empresa hotelera de Lima.

4.2 Tipo de investigación

La investigación es de tipo instrumental Montero y León (2007). Las características de la investigación de tipo instrumental están relacionadas al desarrollo de pruebas, incluyendo la adaptación y el estudio de las propiedades psicométricas de los mismos. (Montero & León, 2007).

4.3 Diseño de la investigación

Esta investigación corresponde a un diseño no experimental, transversal de tipo exploratorio. (Hernández et al., 2014; Alarcón, 2008).

4.4 Población y Muestra

La población está comprendida por un total de 400 colaboradores entre varones y mujeres, con edades que oscilan desde los 19 hasta los 63 años, y de un hotel perteneciente a una empresa del sector hotelero. Este hotel está ubicado en Lima y agrupa la mayor cantidad de colaboradores de la empresa.

A continuación, en la tabla 2 se aprecia la distribución de los sujetos de la población según el género.

Tabla 2

Distribución de la población

Genero	<i>F</i>	%
Masculino	192	48%
Femenino	208	52%
Total	400	100%

Nota: *f* = frecuencia

El tipo de muestreo es probabilístico, estratificado. Es de tipo estratificado, ya que la muestra será dividida en segmentos según el género sea masculino o femenino de la población (Hernández et al., 2014).

El tamaño de la muestra fue elegido para poder precisar los parámetros poblacionales con un nivel de confianza de 95%, por lo tanto, $z = 1.96$. Y con un error mayor del 2%, tenemos que $e = 0.02$, llegando a contar con un tamaño de muestra total de 212 sujetos de ambos sexos.

A continuación, en la tabla 3 se aprecia la distribución de los sujetos de la muestra según el género.

Tabla 3

Distribución de la muestra

Genero	<i>F</i>	%
Masculino	102	48%
Femenino	110	52%
Total	212	100%

Nota: *f* = frecuencia

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta sección se presenta y detalla el instrumento que se ha utilizado para evaluar a trabajadores de una empresa hotelera de Lima. La *Utrecht Work Engagement Scale* originalmente consta de tres versiones: UWES-9, UWES-15 y UWES-17, la cual varía en la cantidad de ítems presentados.

La versión utilizada en el presente estudio es la UWES – 17, la cual ha sido traducida al español; para calificar esta prueba, se utiliza la escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta las cuales son: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Regularmente, Bastante Veces, Casi Siempre y Siempre (ver apéndice A).

Ficha Técnica de la *Utrecht Work Engagement Scale*

Nombre: Utrecht Work Engagement Scale - UWES - 17

Autores: Schaufeli, Bakker & Salanova.

Año: 2006

Versión: 17 ítems, español.

Administración: Individual o colectiva.

Ámbito de aplicación: Adultos

Duración: Entre 5 y 10 minutos.

Material: Manual, Test y Lapicero.

Finalidad: Evaluación del nivel de *engagement* en el trabajo.

Confiabilidad y Validez de la *Utrecht Work Engagement Scale*

Para la presente investigación se utilizará la UWES en la versión en español, la cual posee una validez de constructo y un análisis factorial confirmatorio de 0.65, que consta de tres dimensiones las cuales son vigor, dedicación y absorción, las cuales están altamente correlacionadas y presentando un intervalo entre 0.80 y 0.90. (Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002).

Se determinó la confiabilidad de consistencia interna aplicando un Coeficiente Alfa cuyo valor fluctúa entre 0.82 y 0.93.

4.6 Procedimiento de recolección y análisis de datos

Para esta investigación, lo primero que se realizó fueron los permisos correspondientes tanto en la organización seleccionada para la muestra, como también a los autores de la UWES versión en español (ver Apéndice B).

Luego, se programó las reuniones de coordinación con la empresa, teniendo como finalidad pactar el día en qué se llevará a cabo la aplicación. Para la ejecución de la prueba se entregó el consentimiento informado de manera virtual a los participantes (ver Apéndice C), asegurándoles la confidencialidad de los datos y el anonimato de sus respuestas; además, fue administrada de manera colectiva en las instalaciones de la institución privada utilizando el programa Google docs. subido en la plataforma virtual de la institución.

Posteriormente, se procedió a la corrección de las pruebas, las cuales en su inicio serán codificadas, asignándoles una numeración. Estos datos fueron vaciados en una base de datos en Excel y para el procedimiento estadístico se usaron los programas Jamovi en su versión 1.0.1 y SPSS en su versión 22.

Por último, para determinar las evidencias de validez basada en la estructura interna, así como, para analizar la confiabilidad por consistencia interna del instrumento adaptado se aplicaron, el Análisis Factorial Exploratorio para comprobar la validez, utilizando como método de rotación Oblimin y el coeficiente Alfa de Cronbach y Omega para comprobar la confiabilidad de dicho instrumento y se construyeron normas de interpretación.

5. Resultados

A continuación, se procederá a detallar los resultados obtenidos del análisis de las propiedades psicométricas del instrumento.

5.1 Análisis Descriptivo

Estadístico Descriptivo

Con el fin de examinar la distribución de los datos, se realizó el análisis descriptivo en donde se examinaron los coeficientes de asimetría y curtosis dando como resultado que solo uno de los datos de asimetría obtuvo un valor de +/-1.22 por lo cual el ítem no tendría una distribución normal (Forero et al., 2009).

Tabla 4

Estadísticos descriptivos y psicométricos de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Ítems	Media	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis
1. En mi trabajo me siento lleno de energía (V)	4.22	1	6	-0.233	-0.942
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito (D)	4.49	1	6	-0.495	-0.601
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando (A)	4.35	1	6	-0.424	-0.851
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (V)	4.53	1	6	-0.545	-0.185
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo (D)	4.47	0	6	-0.707	-0.351
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (A)	3.62	0	6	-0.146	-0.88

Ítems	Media	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis
7. Mi trabajo me inspira (D)	4.25	1	6	-0.351	-0.894
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (V)	3.87	0	6	-0.487	-0.601
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (A)	3.93	0	6	-0.491	-0.513
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago (D)	4.9	1	6	-1.22	0.679
11. Estoy inmerso en mi trabajo (A)	4.23	0	6	-0.623	-0.359
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (V)	4.07	0	6	-0.627	-0.359
13. Mi trabajo es retador (D)	4.61	2	6	-0.576	-0.779
14. Me “dejo llevar” por mi trabajo (A)	3.5	0	6	-0.22	-0.89
15. Soy muy persistente en mi trabajo (V)	4.67	1	6	-0.88	0.427
16. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo (A)	2.81	0	6	0.194	-0.938
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (V)	4.58	1	6	-0.78	-0.377

Notas: V =Vigor; D= Dedicación; A=Absorción.

Resultados sobre los Índices de Homogeneidad del UWES.

En la tabla 5, se observa que todos los coeficientes de correlación son positivos y además superan el 0.30, por lo cual se considera que los 17 ítems son homogéneos.

Tabla 5

Índices de homogeneidad según ítem-test corregido de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Ítems	Correlación ítem- test
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	0.676
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0.707
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0.566
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0.696
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo	0.778
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0.596
7. Mi trabajo me inspira	0.773
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0.754
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0.669
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	0.753
11. Estoy inmerso en mi trabajo	0.678
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0.672
13. Mi trabajo es retador	0.652
14. Me “dejo llevar” por mi trabajo	0.571
15. Soy muy persistente en mi trabajo	0.731
16. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo	0.4
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0.569

En la tabla 6, se observa que los valores fluctúan entre 0.5 y el 0.7, siendo el ítem 17 el más bajo y el ítem 15 el valor más alto de homogeneidad.

Tabla 6

Índices de homogeneidad según ítem- test corregido de la dimensión de Vigor de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Ítems	Correlación ítem- test
Ítem 1	0.662
Ítem 4	0.684
Ítem 8	0.663
Ítem 15	0.710
Ítem 12	0.635
Ítem 17	0.563

En la tabla 7, se observa que los valores fluctúan entre 0.5 y el 0.8, siendo el ítem 13 el más bajo y el ítem 5 el valor más alto de homogeneidad.

Tabla 7

Índices de homogeneidad según ítem- test corregido de la dimensión de Dedicación de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Ítems	Correlación ítem- test
Ítem 2	0.745
Ítem 5	0.809
Ítem 7	0.808
Ítem 10	0.753
Ítem 13	0.594

En la tabla 8, se observa que los valores fluctúan entre 0.4 y el 0.6, siendo el ítem 3 el más bajo y el ítem 14 el valor más alto de homogeneidad.

Tabla 8

Índices de homogeneidad según ítem- test corregido de la dimensión de Absorción de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Ítems	Correlación ítem- test
Ítem 3	0.432
Ítem 6	0.591
Ítem 9	0.553
Ítem 11	0.615
Ítem 14	0.642
Ítem 16	0.457

5.2 Análisis de Validez basada en la Estructura interna

Para el análisis de la estructura interna del test realizado, los resultados indican que la prueba de adecuación muestral Keiser-Meyer-Olkin (*KMO*) obtuvo un valor de 0.944, el cual es considerado como muy alto (Káiser, 1974). Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa ($X^2 = 2156$; $gl=136$; $p < 0.001$). Estos resultados indicaron que es posible realizar un análisis factorial (Kaplan & Saccuzzo, 2006), con el objetivo de determinar estadísticamente, el número de factores que conforman la variable estudiada.

Teniendo en cuenta la teoría que proponen Schuafeli et al. (2002) menciona que la escala UWES es de una estructura trifactorial, en donde los ítems han sido altamente correlacionados y pueden llegar a formar una sola dimensión, como se muestra en la tabla 9.

Tabla 9*Estructura factorial de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*

Ítems	Factor 1	Uniqueness
Ítem 5	0.853	0.273
Ítem 7	0.826	0.317
Ítem 10	0.805	0.352
Ítem 8	0.797	0.365
Ítem 2	0.77	0.407
Ítem 15	0.743	0.447
Ítem 4	0.74	0.452
Ítem 1	0.729	0.469
Ítem 9	0.692	0.521
Ítem 11	0.677	0.542
Ítem 12	0.663	0.56
Ítem 13	0.657	0.569
Ítem 3	0.593	0.648
Ítem 6	0.58	0.663
Ítem 17	0.555	0.692
Ítem 14	0.527	0.723
Ítem 16	0.362	0.869

5.3 Análisis de la Confiabilidad por Consistencia interna

En la tabla 10 se presentan los resultados de la confiabilidad por consistencia interna calculada mediante los coeficientes Alfa de Cronbach y el Omega obteniendo como resultado un valor de .93, lo cual es confiable ya que supera el valor mínimo de .70 para el total del UWES.

Tabla 10*Estadísticos de confiabilidad de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*

	Cronbach's α	McDonald's ω
Escala	0.935	0.939

5.1 Baremos

En la Tabla 11 se presentan los puntajes normalizados para la UWES-17, obteniendo un valor de significancia mayor a .05, lo cual indica que tiene una distribución normal. Para el establecimiento de normas estadísticas, se decidió utilizar cinco categorías: “Muy bajo”, “Bajo”, “Promedio”, “Alto” y “Muy alto” las cuales se han calculado en función a los percentiles sugeridos por el manual (Schaufeli & Bakker, 2003).

Tabla 11*Puntajes normalizados para la Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*

Niveles	Puntaje total
Muy Bajo	≤ 39
Bajo	51-61
Promedio	62 -82
Alto	83 -94
Muy Alto	95 -102
M	71.08
DS	17.07
ES	.01

6. Discusión de resultados

La discusión de la presente investigación está enfocada en analizar el objetivo general y seguido de ello, los objetivos específicos. En primer lugar, se determinaron las evidencias de validez y confiabilidad que presenta la escala de *engagement* en trabajadores de una empresa hotelera de Lima.

Para ello, se utilizó una muestra de 212 colaboradores, conformado por hombres y mujeres cuyas edades oscilan entre los 19 y 63 años. Luego, se realizó un análisis descriptivo de la UWES – 17 con el fin de examinar la distribución de los datos, dando como resultado que solo uno de los datos de asimetría obtuvo un valor de ± 1.22 , por lo cual el ítem no tendría una distribución normal.

Seguidamente, para determinar la validez basada en la estructura interna de la escala, se utilizó un análisis factorial exploratorio, teniendo como resultado una estructura unidimensional. La teoría que propone Schaufeli et al. (2002), tiene una estructura trifactorial compuesta por las siguientes dimensiones vigor, dedicación y absorción, en donde todos los ítems han sido altamente correlacionados, por lo cual, también es posible llegar a formar una sola dimensión, dejando en evidencia que este estudio refuerza este supuesto.

En la actualidad, existe mayor evidencia científica en cuanto al estudio de la UWES que tienen como resultado la teoría trifactorial (Müller et al., 2013; Schaufeli y Bakker, 2003; Spontón et al., 2012; Rodríguez-Montalbán et al., 2014; Cárdenas, 2016; Prieto, 2016; Salazar, 2014).

La estructura hipotética del UWES de tres factores, es superior al modelo de un solo factor y se ajusta a los datos de las diversas muestras tomadas en Holanda, España y Portugal, según manifiestan los análisis factoriales confirmatorios sustentados por Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002a.

Sin embargo, cabe resaltar que existen otros estudios como (Pujol-Cols y Arraigada, 2018; Vallières et al., 2017, Shi-mazu et al., 2008) han demostrado que, a pesar de haber utilizado un análisis confirmatorio, mantienen la misma estructura unidimensional que este estudio. Esto es debido a que, en sus resultados las tres variables que evalúa la escala han sido altamente correlacionadas, de tal manera que se pueden utilizar en una sola dimensión, lo cual da soporte al análisis de esta investigación.

En cuanto al análisis de consistencia interna, en esta investigación se ha utilizado los coeficientes Alfa y Omega. Los antecedentes solo hacen referencia al coeficiente Alfa, a pesar que el uso del Omega brinda una medición más objetiva de la fiabilidad.

Por otro lado, el análisis realizado en este estudio tuvo como muestra a 212 trabajadores del sector hotelero, dando como resultado que el coeficiente de Alfa de Cronbach y el Omega obtuvieron una puntuación de .93, lo cual significa que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad basada en la consistencia interna, ya que los coeficientes reportados superan los valores mínimos de .70 (Oviedo & Campo-Arias, 2005). Este mismo hallazgo fue confirmado por Shi-mazu et al., (2008) con una muestra de 2234 estudiantes con la que se obtuvo una consistencia interna de .92.

La UWES al ser evaluada en distintas poblaciones, sean estudiantes o colaboradores, comparten características en común, ya que ambos grupos trabajan bajo presión, se rigen bajo normas o reglas establecidas por una institución, respetan horarios y mantienen un alto grado de exigencia, siendo recompensados, ya sea con una calificación (en el caso de estudiantes) o un salario (en los trabajadores).

Es por ello que, a pesar de que las muestras sean distintas, al realizar el análisis de consistencia interna de alfa de Cronbach, se obtiene como resultado coeficientes que indican la existencia de confiabilidad.

Finalmente, teniendo en cuenta los resultados obtenidos ya mencionados anteriormente, se puede concluir que la *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) cuenta con propiedades psicométricas de validez y confiabilidad, teniendo una estructura unidimensional. Esto demuestra que el instrumento puede ser utilizado en el rubro hotelero.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

- De acuerdo con la teoría inicial de la escala UWES, se maneja una estructura de tres factores. Sin embargo, a través del análisis factorial exploratorio de este estudio se pudo concluir que en el instrumento utilizado los ítems han sido altamente correlacionados y pueden llegar a formar una sola dimensión. Todo ello, se comprobó a través de los índices de homogeneidad de la escala UWES, debido a que presenta la correlación ítem-test de forma positiva, superando el .30, lo cual indica que los 17 ítems del instrumento son homogéneos.
- Asimismo, para la validez basada en la estructura interna se utilizó el *KMO*, el cual obtuvo un valor de .944, el cual es considerado como muy alto. Además de ello, se realizó la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual tuvo resultados significativos ($p < .001$).
- En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach y el Omega, los cuales obtuvieron una puntuación de .93, esto implica que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad basada en la consistencia interna, ya que los coeficientes reportados superan los valores mínimos.
- Finalmente, se logra identificar el estado de *engaged* de un colaborador al ser evaluado con la UWES. El puntaje obtenido indicara el nivel de *engagement* en el que se encuentra, teniendo en cuenta que existen cinco categorías: “Muy bajo”, “Bajo”, “Promedio”, “Alto” y “Muy alto” y estas se han calculado en función a los percentiles sugeridos por el manual

7.2 Recomendaciones

- Para futuras investigaciones, se recomienda aplicar la *Utrecht Work Engagement Scale* – 17 versión en español, en una población mucho más amplia a la de este estudio con el fin de realizar un análisis factorial confirmatorio (AFC).
- Se recomienda tomar otras pruebas para medir otros constructos con el objetivo de encontrar la validez de estas variables relacionadas al *engagement*.
- Se recomienda realizar estudios sobre baremos según diferencias de género que serán de utilidad para futuras investigaciones.
- La presente investigación evalúa un hotel con categoría de 5 estrellas, sin embargo, se recomienda que futuras investigaciones realicen comparaciones entre hoteles de categorías menores, ya que esto no ha sido estudiado anteriormente.
- Asimismo, se recomienda realizar comparaciones entre hoteles que cuenten con diferentes características como pertenecer a Lima u otras provincias, que cuente con varias sedes y hoteles que no pertenezcan a un mismo grupo empresarial.
- Se recomienda aplicar la UWES en más empresas del rubro hotelero para medir el *engagement* en los colaboradores, ya que el instrumento es válido y confiable.
- Finalmente, se recomienda para futuras investigaciones establecer las descripciones de características según los niveles de *engagement*.

Referencias

- Acuña, E., Guerra, A. (2009) *Evidencia de la validez, confiabilidad y normas percentilares de la escala Utrecht de engagement UWES – 17 en miembros de la Policía Nacional del Perú de la región policial Piura*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Editorial Universitaria de la Universidad Ricardo Palma.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Where to go from here: Integration and future research on work engagement. En A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.). *Work Engagement. A handbook of Essential Theory and Research* (pp. 181- 196). Psychology Press.
- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y., & Vera, J. (2016). *Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]
- 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 pregrado, Universidad Cesar Vallejo]
- Ccollana- Salazar, Y. (junio, 2014). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revistas de ciencias empresariales de la Universidad San Martín de Porres*, 5(3)55-56. http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme_v5n3_yccollana_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf

- Forero, C. G., Maydeu-Olivares, A., & Gallardo-Pujol, D. (2009). Factor analysis with ordinal indicators: A Monte Carlo study comparing DWLS and ULS estimation. *Structural Equation Modeling, 16*(4), 625-641.
- Flint, D., Haley, L. M. & McNally, J. J. (2013). Individual and organizational determinants of turnover intent. *Personnel Review, 42*(5), 552-572.
- Gebauer, J., Lowman, D., & Gordon, J. (2008). *Closing the engagement gap: How great companies unlock employee potential for superior results*. Portfolio.
- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira-Umpiérrez, A., & Chiminelli-Tomás, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas 13* (2), 305-316.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika, 39*, 31–36.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal, 33*(4), 692-724.
- Kaplan, R. M. & Saccuzzo, D. P. (2006). *Pruebas psicológicas: principios, aplicaciones y temas* (6a ed.). Thomson Internacional.

Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. McGraw Hill Interamericana.

Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. Jossey- Bass.

Maslach, C. (2011). "Engagement research: Some thoughts from a burnout perspective". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), p. 47-52.

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2017). *Informe Estadístico Mensual* (Nro.248).
http://www2.trabajo.gob.pe/archivos/estadisticas/peel/iem/2016/IEM_N247_ENERO_2017.pdf

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.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68629471002>

- 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 pregrado, Universidad Cesar Vallejo]
- Nelson, D., & Cooper, C.L. (2007). Positive Organizational behavior: Accentuating the positive at work. (pp.58-60). Sage.
- Oviedo, H. C. & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*,34(4). 572-580.
- Pujol-Cols, L., & Arraigada, M. (2018). Propiedades psicométricas de la versión corta de la Utrecht Work Engagement Scale en trabajadores argentinos. *Pensamiento Psicológico*, 16(2), 31-45.
<https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/1747>
- 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 Cesar Vallejo]
- Quispe, S. (2014). *Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]

- Rodríguez-Montalbán, R., Martínez-Lugo, M. & Sánchez-Cardona, 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. 10.11144/Javeriana.UPSY13-4. appu
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Grau, R., & Peiró, J.M. (2000). Desde el “*burnout*” al *engagement*: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117–134.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Estudios Financieros*, 303, 179-214.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58, 18-23.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. & Martínez, I. M. (2012). We need a hero! Towards a validation of the Healthy & Resilient Organization (HERO) Model. *Group & Organization Management*, 37, 785-822.

- Salanova, M., Martínez, I. M. & Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WONT. *Papeles del Psicólogo*, 35, 22-30.
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37 (3), 177-184.
- 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]
- Sánchez, C., & Reyes, M. (2006). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. (5a ed.) Business Support Aneth.
- Sánchez, F. (2018). *Propiedades psicométricas de la Escala UTRECHT de engagement en el trabajo en colaboradores millenials de empresas comerciales de Trujillo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González., V. & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González, V., & Bakker, A. B. (2002a). The Measurement of engagement and burnout and: A confirmative Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale. Manual Preliminar*.
Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional de la Universidad de Utrecht.

Schaufeli, W., Bakker, A. & Salanova, M (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4), 701-716.

Shi-mazu, A., Schaufeli, W., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., Sakamoto, M., Irimajiri, H., Amano, S., Hirohata, K. & Goto, R. (2008). Work Engagement in Japan: Validation of the Japanese Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology*. 57 (3), 510 - 523. 10.1111/j.1464-0597.2008.00333.x. Shimazu, A., Schaufeli, W., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., Sakamoto, M., Irimajiri, H., Amano, S., Hirohata, K. & Goto, R. (2008). Work Engagement in Japan: Validation of the Japanese Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology*. 57 (3), 510 - 523. 10.1111/j.1464-0597.2008.00333.x.

Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Spontón, M. & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de *engagement* UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit Revista de Psicología*, 18 (2), 147-154.

Torres, R. (2016). *Factores de Intención de Rotación Laboral en Colaboradores de una Empresa Peruana del Rubro Hotelero* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]

Vallières, F., McAuliffe, E., Hyland, P., Galligan, M., & Ghee, A. (2017). Measuring work engagement among community health workers in Sierra Leone: Validating the Utrecht Work Engagement Scale. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33 (1), 41-46.



Apéndices
Apéndice A

Evaluación de la Utrecht Work Engagement Scale

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 Bastantes veces Casi siempre Siempre

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
0	1	2	3	4	5	6
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, continúo trabajando				

Apéndice B

Autorización para el uso del instrumento Utrecht Work Engagement Scale

WANT Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables
 Departamento de Psicología Evolutiva, Social y Metodología
 Avenida Vicente Sos Banyat, s/n.
 12071 Castellón de la Plana (Spain)
 Web: www.want.uji.es | Correo electrónico: want@uji.es



DRA. MARISA SALANOVA SORIA, Catedrática de Psicología Social del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología, y Directora del Equipo de Investigación WANT Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables en la Universitat Jaume I de Castellón,

HAGO CONSTAR QUE:

Autorizo a GIULIANA LLORENTE y KAREN BURGA, estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Psicología en la Universidad Marcelino Champagnat, Lima - Perú, a utilizar la escala de engagement en el trabajo Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para su investigación de tesis. Las personas autorizadas se comprometen a citar apropiadamente los trabajos académicos en los que la escala ha sido originalmente publicada:

- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Grau, R., & Peiró, J.M. (2000). Desde el "burnout" al engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.

Y para que así conste, firmo la presente en Castellón a 13 de septiembre de 2017.

Dra. Marisa Salanova Soria
salanova@uji.es
 +34(964)72958

Apéndice C

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como del rol que cumplen como participantes.

Las autoras de la presente investigación son Karen Burga y Giuliana Llorente, estudiantes de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo del estudio es encontrar las evidencias de validez y confiabilidad de la Utrecht Work Engagement Scale - UWES en colaboradores de una empresa de hotelería de Lima.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja solo será utilizada para el propósito de la investigación. Se tendrá que responder un cuestionario de 17 ítems con 7 alternativas, lo cual tomará un tiempo de aproximadamente 10 minutos, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede contactar al correo de las autoras de esta investigación:

karen.burga17@outlook.com y giuilln94@gmail.com

Desde ya se agradece su valiosa participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Karen Burga y Giuliana Llorente.

He leído la ficha de consentimiento informado que se me ha entregado y estoy de acuerdo con lo que ahí se indica.

He recibido suficiente información sobre la investigación.

Y comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que soy libre de abandonar el cuestionario en cualquier momento, aunque ya haya empezado a responder el instrumento, sin que eso me perjudique.

Comprendo que los datos obtenidos son confidenciales y anónimos.

He podido hacer preguntas sobre la investigación si me pareció necesario.

Expreso libremente mi conformidad para participar en esta investigación.

SI

NO.....