

	MACROPROCESO ENSEÑANZA Y FORMACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR-EFE-GDB-007
	PROCESO GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	VERSIÓN:	0
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE GRADO	FECHA:	16/07/2019

Bogotá, D.C., Fecha: día 20 mes 02 año 2021

Señores

Sistema de Bibliotecas

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Ciudad

Estimados Señores:

Yo, nosotros los abajo firmantes, en calidad de autor (es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT EN CONDUCTORES TITULARES Y RELEVADORES DE COOTRANAR LTDA., EMPRESA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL TERRESTRE DE PASAJEROS DEL SUROCCIDENTE COLOMBIANO presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de ESPECIALISTA EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO; autorizo (amos) al **Sistema de Bibliotecas Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano** para que con fines académicos, preserve, conserve, organice, edite, modifique tecnológicamente y divulgue el documento anteriormente mencionado a través del catálogo en línea de las Bibliotecas Institucionales, el Repositorio Institucional, las bases de datos y redes con las que establezca convenio la Universidad y el Sistema de Bibliotecas.

- Autorizo (amos) a usuarios internos y externos de la Institución a consultar y reproducir el contenido del trabajo de grado para fines académicos nunca para usos comerciales, cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito a la obra y su(s) autor(s).

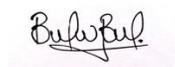
- Autorizo (amos) aplicar la licencia del estándar internacional Creative Commons  (Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International) que indica que cualquier persona puede usar la obra dando crédito al autor, sin poder comerciar con la obra y sin generar obras derivadas.

- El (los) autor(es) certifica(n) que la tesis y/o trabajo de grado no infringe ni atenta contra derechos industriales, patrimoniales, intelectuales, morales o cualquier otro de terceros, así mismo declaran que la Universidad Jorge Tadeo Lozano se encuentra libre de toda responsabilidad civil, administrativa y/o penal que pueda derivarse de la publicación del trabajo de grado y/o tesis en calidad de acceso abierto por cualquier medio.

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y especialmente en virtud de lo dispuesto en el Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, autorizamos a la Universidad Jorge Tadeo Lozano a proceder con el tratamiento de los datos personales para fines académicos, históricos, estadísticos y administrativos de la Institución. De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, aclaramos que **“Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”**, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. Cordialmente,

BRIAN JAVIER BASTIDAS NARVAEZ

Nombre Completo



Firma

C.C. 1.085.324.832 De: Pasto.

Correo electrónico:

brianj.bastidasn@utadeo.edu.co

MARIA ALEJANDRA GUERRA ENRIQUEZ

Nombre Completo



Firma

C.C. 1.085.323.252 De: Pasto.

Correo electrónico:

mariaa.guerrae@utadeo.edu.co

Nombre Completo

Firma

C.C. _____ De: _____

Correo electrónico: _____

	MACROPROCESO ENSEÑANZA Y FORMACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR-EFE-GDB-007
	PROCESO GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	VERSIÓN:	0
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE GRADO	FECHA:	16/07/2019

Vo.Bo de publicación por parte del director, asesor o tutor del trabajo de grado o tesis.

Nombre: VICENTE FERNANDO SALAS SALAZAR



Firma: _____

Documento de identidad: 98.334.123 del Tambo Nariño.

**ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT EN CONDUCTORES TITULARES Y
RELEVADORES DE COOTRANAR LTDA., EMPRESA DE TRANSPORTE
INTERMUNICIPAL TERRESTRE DE PASAJEROS DEL CUROCCIDENTE
COLOMBIANO**

**BRIAN JAVIER BASTIDAS NARVÁEZ
MARÍA ALEJANDRA GUERRA ENRÍQUEZ**

**Programa de Especializaciones
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano**

**Especialización en Gerencia del Talento Humano
Ph. D. Vicente Fernando Salas Salazar**

20 de febrero de 2021

Tabla de Contenido

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	4
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	6
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	7
PLANTEAMIENTO GENERAL DEL TEMA	7
JUSTIFICACIÓN.....	9
OBJETIVOS.....	9
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
HIPÓTESIS	10
MARCO DE REFERENCIA	10
MARCO DE ANTECEDENTES.....	10
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	16
MARCO LEGAL	18
METODOLOGÍA.....	18
TIPO DE INVESTIGACIÓN	18
MÉTODO.....	19
PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN	19
ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	20
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	20
POBLACIÓN Y MUESTRA	21
CRITERIOS DE INCLUSIÓN	21
CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	21

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	22
TEST DE ENGAGEMENT UWES (UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE).....	22
DEDICACIÓN (DE).....	23
VIGOR (VI).....	23
ABSORCIÓN (AB).....	23
CRONOGRAMA	24
FIGURA 1.....	24
PRESUPUESTO	26
FIGURA 2.....	26
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA	29
ANEXOS	33

Resumen

El objetivo de la presente investigación será analizar el nivel de compromiso que presentan los conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda.; para este estudio el paradigma abordado será positivista - pos positivista cuantitativo de enfoque igualmente cuantitativo y diseño no experimental que a su vez se clasifica en transeccional y este se subclasifica en descriptivo. La población participante estará conformada por 50 conductores entre titulares y relevadores de Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano, además el instrumento implementado para la recolección de información será el Test de Engagement Uwes (Utrecht Work Engagement Scale).

En cuanto a los resultados, se infiere que la hipótesis planteada (Hi1) será la más viable, de igual manera se espera que los puntajes obtenidos en las dimensiones vigor, absorción y dedicación, sean afectados por los factores edad, núcleo familiar, experiencia, rutas de cobertura y tipo de contrato; finalmente, se puede concluir que el presente proyecto a través de la respuesta a la pregunta ¿cuál es el nivel de compromiso que presentan los conductores titulares y relevadores de la empresa Cootranar Ltda.?, brindará respuesta y solución a la problemática dada a raíz de la COVID-19 y la marcada competencia dentro del sector transporte.

Introducción

En la actualidad las Terminales de Transporte Intermunicipal Terrestre de Pasajeros en Colombia juegan un papel fundamental para el desarrollo, sin embargo, en el país solo el 3.74% de los municipios se encuentran autorizados por el Ministerio de Transporte para poder operar con las mismas, esto se ve reflejado en 42 terminales; a la fecha, en el país existen 538 empresas habilitadas para prestar el servicio público de

transporte a viajeros y turistas que transiten por las carreteras de Colombia (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2019) .

Siguiendo el lineamiento anterior, las empresas habilitadas para la prestación del servicio han ido desarrollando constantemente herramientas para mejorar su calidad, puesto que la competencia en el sector cada vez es mayor, por consiguiente, los pasajeros tienen la posibilidad de elegir entre las mejores opciones; las organizaciones con el fin de ser mayormente competitivas necesitan contar con colaboradores altamente comprometidos con sus deberes e identificados con los objetivos empresariales, para ello es importante que se enfoquen en cuidar el talento humano y en brindar felicidad, puesto que, son factores primordiales en la obtención de mejores resultados y mayor productividad, dichos aspectos convierten a las empresas en más competitivas y atractivas en el mercado.

Así pues, para poder lograr el compromiso de los colaboradores es importante adoptar nuevas tendencias de la psicología positiva como lo es el engagement, el cual hace alusión a un factor que determina el nivel de compromiso o vinculación que presentan los colaboradores con su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2010), de igual manera el engagement hace referencia a la pasión, compromiso, entusiasmo, absorción, vigor y dedicación; según el diccionario de Merriam - Webster el engagement se define como “participación o compromiso emocional” (Bakker & Leiter, 2010), aspectos que son relevantes en las personas dentro de la vida organizacional, dado que, tienen la capacidad de generar sentido de pertenencia y a su vez mayor productividad y fidelidad.

De esta manera, el primer estudioso que conceptualizó el engagement en el trabajo fue Kahn, quien lo describió como “el aprovechamiento de los miembros de la organización y sus roles laborales, generando compromiso que se evidencia de la manera física, cognitiva, emocional y mental durante las representaciones de dichos roles” (Kahn,

1990), en otras palabras, los empleados comprometidos se identifican por esforzarse más en sus funciones, puesto que se sienten identificados con su labor y la organización.

Es así que el presente proyecto nace de la necesidad de estudiar el nivel de engagement en conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano; para ello, se pretende analizar los resultados que arroje el instrumento de medición Utrecht Work Engagement Scale (UWES) aplicado a los participantes, teniendo en cuenta aspectos como la competitividad, calidad en el servicio y crisis a raíz de la pandemia, además de factores como: edad, núcleo familiar, experiencia, rutas de cobertura y tipo de contrato.

Por lo anterior, el propósito del presente proyecto es aportar y analizar las herramientas necesarias para la identificación del nivel de compromiso por parte de los conductores dentro de la empresa, teniendo en cuenta la prestación del servicio, las variables influyentes y la coyuntura actual que está atravesando el mundo.

Descripción del Problema

El transporte es un sector muy relevante para el desarrollo social y económico de Colombia, con el funcionamiento de sus distintas modalidades permite garantizar una efectiva circulación de pasajeros, carga, alimentos, ganado, combustible, entre otros; lo cual facilita el aumento de la productividad y competitividad por parte de las organizaciones. Sin embargo, en cuanto al transporte de pasajeros, se puede ver reflejado la falta de garantías y apoyo por parte del Estado colombiano en temas de seguridad, legalidad, evasión, informalidad e infraestructura, lo cual ha provocado que las empresas diseñen estrategias encaminadas a fortalecer la calidad en la prestación de servicios, esto con el fin de mitigar las condiciones a las que se enfrentan (Ministerio de Transporte , 2018).

Ahora bien, aterrizado en nuestro escenario de investigación, la situación descrita anteriormente afecta de manera directa el nivel de compromiso de los conductores, puesto que dichas dificultades tienen la capacidad de producir estrés e incertidumbre; como consecuencia es más probable que vayan en contravía de la normatividad vigente y no cumplan con los protocolos establecidos por las organizaciones y entes de control. Por lo anterior, surge por parte de las empresas la necesidad de generar e implementar estrategias que garanticen la atracción y fidelización de colaboradores y usuarios a través de nuevas tendencias como el engagement, el cual permite identificar, analizar y potencializar los niveles de compromiso de sus colaboradores.

Por último, es indispensable mencionar que el suroccidente colombiano se caracteriza por contar con mayor competitividad en el transporte, puesto que, se encuentra ubicado en una zona fronteriza que lo convierte en un departamento estratégico y de gran afluencia de personas que hacen uso del servicio, dicha competencia también se ve reflejada en el mejoramiento de estrategias relacionadas con la calidad, a través de la buena atención, confort, oportunidad y seguridad que se brinda a los usuarios.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de compromiso que presentan los conductores titulares y relevadores de la empresa Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal de pasajeros del suroccidente colombiano?

Planteamiento General del Tema

El engagement se presenta en colaboradores que se sienten identificados con la organización y la labor que desempeñan, además las personas que lo presentan se caracterizan por manifestar elevados niveles de energía, absorción y dedicación con el

desarrollo de sus actividades, que a su vez les genera satisfacción con los resultados y al mismo tiempo lealtad con la organización, lo que permite que se sientan identificados y alineados con los objetivos de la compañía (Castellano, Cifre, Sponton, Medrano, & Maffei, 2013, pág. 77).

Según el acápite anterior, del engagement se desprenden tres variables que lo conforman: la primera hace referencia al vigor que se caracteriza por la energía del colaborador cuando está desempeñando sus funciones, la dedicación está relacionada con el orgullo y el empeño demostrado al realizar su trabajo; finalmente la absorción hace referencia a la plena concentración que tiene la persona durante la jornada laboral, haciendo que se deje llevar por la tarea realizada (Berardi, 2015, pág. 29).

Ahora bien, en el contexto que se va a desarrollar la presente investigación, es decir, conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano, se tendrá en cuenta las variables anteriormente mencionadas, además de los factores que influyen directamente en el nivel de compromiso, los cuales son: edad, núcleo familiar, experiencia, rutas de cobertura y tipo de contrato.

Por otra parte, la perspectiva de la investigación se identifica con una mirada metodológica, puesto que se pretende abordar el engagement, sus variables y los factores que representan el desarrollo de la investigación a través del “Test de Engagement UWES”; este instrumento de medición permite medir el nivel de compromiso de los colaboradores y cada una de sus variables, facilitando el cumplimiento de los objetivos.

Justificación

El presente proyecto establece una perspectiva donde se puede apreciar la importancia y pertinencia del estudio propuesto, así, pretende presentar una herramienta a las organizaciones, en este caso, a la Cooperativa de transporte Cootranar Ltda., mediante la cual permita establecer el nivel de compromiso (engagement) de los colaboradores, específicamente de los conductores titulares y relevadores. Esta herramienta es importante puesto que, facilitará el análisis de los factores que identifican a los colaboradores como: edad, núcleo familiar, experiencia, rutas de cobertura y tipo de contrato.

Esta investigación brinda información relevante para el sector transporte, aquí se destaca la gestión del talento humano y la selección del personal idóneo que ocupe el cargo de conductor, puesto que la importancia del instrumento radica en el análisis de la identificación de los factores mencionados en el acápite anterior; se resalta que dichos factores influyen directamente en el nivel de compromiso de los colaboradores, por lo tanto, con los resultados que arroje la aplicación del instrumento, Cootranar Ltda. tendría en cuenta ciertas características durante el proceso de selección y contratación; además de facilitar la identificación de las personas que requiere acompañamiento, esto en el caso del personal actualmente vinculado a la organización.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el nivel de compromiso que presentan los conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de vigor que presentan los conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano.

Identificar el nivel de absorción que presentan los conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano.

Establecer el nivel de dedicación que presentan los conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano.

Hipótesis

Hipótesis de Investigación (Hi1). Existen niveles altos de engagement en los conductores titulares y relevadores de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano.

Hipótesis Nula (Ho1). Existen niveles bajos de engagement en los conductores titulares y relevadores de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano.

Marco de Referencia

Marco de Antecedentes

A nivel internacional existe una investigación realizada por Choquecondo en Perú (2019), titulada “Engagement en el Trabajo y su Influencia en los Comportamientos Proactivos de los Empleados de una Empresa Privada de Transporte” (Choquecondo Maque, 2019), en donde se planteó como objetivo general determinar la influencia del

engagement en los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa; los instrumentos utilizados fueron la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) y la Escala de Comportamientos Proactivos. Con lo anterior, lograron recoger una muestra de 166 colaboradores de la organización, el resultado arrojó una correlación positiva altamente significativa entre las variables de estudio; lo cual significa que a medida que las personas se sientan identificadas con su rol, su comportamiento estará orientado hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Con el desarrollo de la anterior investigación, se pudo observar que actualmente las organizaciones deben optar por propiciar un ambiente laboral donde sus colaboradores desarrollen niveles altos de compromiso con el rol que desempeñan y con la organización, así contribuyen con la creatividad en los procesos y servicios de la empresa; por ello el engagement aporta en realizar la labor con ánimo dando paso a la innovación y creatividad. De esta manera el aporte a la presente investigación es positivo y muy significativo, puesto que, ambos trabajos tienen en común la población a tratar, el instrumento a aplicar y el sector en el cual operan las empresas.

Por otro lado, la investigación realizada en Chiclayo, Perú por Ayala en el año 2018, titulada “El Work Engagement y la Intención de Rotación de los Colaboradores de la Empresa de Transportes N&V SAC” (Ayala Fernandez , 2018) determina la influencia del work engagement y su influencia sobre la intención de rotación, para ello el autor tomó una muestra de 50 colaboradores con los cuales aplicó un cuestionario para medir las dimensiones establecidas, dando cumplimiento al objetivo propuesto y obteniendo resultados positivos, de los cuales se destacan el hallazgo de comportamientos en la organización que influyen en las variables de estudio: vigor, absorción y dedicación.

De esta manera, se encontró que el vigor influye sobre la intención de rotación, puesto que, al ser un estado de ánimo es posible controlarlo por medio de la motivación y factores psicológicos similares. Adicionalmente, se evidenció que la dedicación no influye sobre la intención de rotación por parte de los colaboradores, debido a que todo lo que está relacionado con el trabajo que se desempeña en la organización, si es un factor que se relaciona con la búsqueda de nuevas oportunidades laborales, más aún cuando se trata de mejorar las condiciones. Finalmente, se determinó que la absorción si influye en la intención de rotación por parte de los colaboradores, dado que, las personas al esforzarse al máximo y entregar lo mejor de sí, generan mayor compromiso e involucramiento en las actividades a desarrollar (Ayala Fernandez , 2018).

Por lo anterior, la investigación abordada está encaminada hacia la búsqueda por parte de las organizaciones de personal que se caracterice por su proactividad, capacidad de trabajar en equipo, iniciativa y responsabilidad. Bajo este entendido, a medida que pasa el tiempo, crece la preocupación de las instituciones para desarrollar estrategias del talento humano, dado que el objetivo de estas organizaciones es contar con un personal altamente comprometido, que sea capaz de dar lo mejor de ellos y que puedan cumplir con sus obligaciones pero que también vayan más allá en pro del crecimiento empresarial.

Es así como el aporte de la investigación afirma que Cootranar Ltda., debe abordar la problemática dentro del sector transporte y más aún a raíz de la pandemia, por lo que la organización debe profundizar en el engagement de los conductores para así poder aportar al crecimiento empresarial, servicio de calidad y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Ahora bien, a nivel nacional la investigación de Álvarez y Peña en 2016, titulada "Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de

Villavicencio” (Alvarez Garzon, 2016), tuvo como propósito adaptar el instrumento (UWES) versión inglés, para ello tomaron una muestra de 111 profesores universitarios de tiempo completo de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Villavicencio y analizaron la validez, confiabilidad y propiedades psicométricas de la prueba; además es importante mencionar que el desarrollo de la investigación se hizo de manera transversal con un diseño descriptivo.

Así pues, los investigadores mostraron la importancia del engagement a través de la adopción de la herramienta Utrecht Work Engagement Scale (UWES), de igual manera observaron que el instrumento aportó con la identificación de distintas condiciones a las cuales se encuentran expuestos los colaboradores, esto con relación a su estilo de vida dentro del campus y el desarrollo de sus actividades en pro de la enseñanza. Cabe señalar que la aplicación de la escala de UWES fue una herramienta innovadora en el país, la cual mostró resultados basados en las funciones desempeñadas por parte de los participantes, al mismo tiempo que identificó la manera de enfrentar y asumir el rol de profesores universitarios (Alvarez Garzon, 2016).

Finalmente, se puede concluir que la herramienta de UWES como medida de engagement dentro de las organizaciones es de gran utilidad y permite determinar la manera en que los colaboradores asumen la ejecución de sus actividades, ya sea con entusiasmo, dedicación o creatividad y cómo se pueden desarrollar estrategias que contribuyan con el fortalecimiento del talento humano, aspectos que por cierto son fundamentales para el desarrollo de la presente investigación.

Por otro lado, Claudia Granados en el 2015 en su investigación “Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República” (Granados Amaya, 2015) desarrollada en Bogotá, Colombia, tuvo como objetivo establecer el nivel de engagement en los funcionarios de la dirección de gestión

del talento humano, con el fin de instaurar estrategias a partir de los resultados. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño transversal descriptivo, además el instrumento de medición aplicado fue el cuestionario Utrecht Work Scale - UWES.

El cuestionario estuvo compuesto por 17 ítems agrupados en tres variables diferentes: vigor como componente conductual, dedicación en lo emocional y absorción en la parte cognitiva; la escala del instrumento fue tipo Likert y estuvo conformada de 0 a 6, donde el primero de estos hace referencia a (nunca o ninguna vez) y el segundo (siempre o todos los días). De esta manera, los resultados obtenidos indican que los participantes presentaron un nivel “Alto” de compromiso, de lo cual se resalta que las tres variables de estudio obtuvieron puntajes promedio, es decir, “Altos” (Granados Amaya, 2015).

El aporte de la anterior investigación al presente proyecto es la confirmación de la importancia de la aplicación de la prueba en los contextos laborales, dado que, a través de los resultados obtenidos en la Contraloría General de la República, se pudo plantear alternativas que faciliten la administración del talento humano; resultado que también se espera obtener en Cootranar Ltda., además de soluciones que contribuyan de manera positiva en la calidad de la prestación de servicios.

Finalmente, se encontró una investigación regional realizada por Cabrera y Villota en el año 2014 titulada “Clima Laboral y Engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto” (Villota Jurado & Cabrera Gomez, 2014), la cual tuvo como objetivo analizar el nivel de engagement y sus dimensiones vigor, absorción y dedicación dentro de la Compañía, a través de la aplicación del instrumento de medición UWES, para ello, tomaron una muestra de 30 personas pertenecientes a una comercializadora de eléctricos; de esta manera se pudo determinar la existencia de la correlación entre las variables de estudio, es decir, engagement.

De lo anterior, se identificó que no existe relación entre las variables de estudio, aquí es importante destacar que al existir un número reducido de participantes se presenta un fenómeno llamado “error típico”, éste consiste en la ausencia de correlación directa, sin embargo, no quiere decir que no exista relación alguna, por lo contrario, refiere que en algunas de las dimensiones de estudio si haya correlación; por consiguiente, los resultados del estudio se ven reflejados de la siguiente manera:

En lo referente a la dimensión vigor, se evidenció que el 13% de la muestra tuvo un nivel medio, el 83% nivel alto y 3% muy alto; por el lado de la absorción, se halló que el 10% de los participantes manifestaron niveles medios, el 27% niveles altos y el 63% muy altos; finalmente, en la dimensión dedicación se encontraron niveles medios, altos y muy altos con 3%, 33% y 3%; respectivamente. Por último, se pudo observar que el resultado del engagement total demostró que el 3% de la población tratada presentó niveles medios, el 57% niveles altos y el 40% restante obtuvo niveles muy altos (Villota Jurado & Cabrera Gomez, 2014).

De la anterior investigación se resaltan dos valiosos aportes al presente proyecto, el primero hace referencia a la confiabilidad y adaptación del instrumento de medición, pues a partir de esta es posible dar cumplimiento al objetivo general y los específicos, además de brindar la posibilidad de diseñar estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la calidad y experiencia del talento humano en Cootranar Ltda. En segunda instancia, sobresale la afectación que tienen los resultados cuando el número de participantes es menor o igual a 30 personas, debido a que tiende a no evidenciar una correlación directa, sino que solo va a existir entre alguna de las dimensiones. Por último, es oportuno reafirmar la importancia de utilizar el test de engagement (UWES), pues a partir de este se puede diseñar estrategias tendientes a mejorar la calidad y experiencia del talento humano dentro de las organizaciones.

Marco Teórico Conceptual

En Colombia para el año 2012, el 38% de la población con empleo presentó estrés en el trabajo, con el paso del tiempo dicha cifra ha ido mostrando cambios ascendentes muy significativos, lo que representa una seria preocupación para las organizaciones, convirtiéndose así en uno de los mayores problemas de salud que continúa afectando a los colaboradores, su entorno y la empresa (Castro, 2012). En consecuencia, Cootranar Ltda. no es una organización ajena a dicha preocupación, pues requiere de apoyo y compromiso por parte de los conductores, dado que, representan la mayor parte del talento humano de la organización para el cumplimiento de los objetivos.

Por consiguiente y con el fin de contrarrestar los efectos negativos ocasionados por el estrés, en la actualidad las empresas están adoptando modelos y estrategias desde la disciplina de la Psicología; aquí se destaca una nueva corriente positiva y su interés por mejorar el bienestar laboral y la motivación de los trabajadores (Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2015), de esta manera nace el concepto de engagement que está inmerso en el estudio de las fortalezas del ser humano y su funcionamiento, por lo tanto, es considerado como un estado afectivo positivo que afecta la manera de pensar, sentir y actuar de los colaboradores en su entorno laboral y al mismo tiempo influye en la prestación de servicios con calidad (Portalanza Chavarria, Grueso Hinestroza, & Duque Oliva, 2017).

Así pues, el engagement representa el estado de vinculación positiva que sostienen los colaboradores con sus funciones y organización, además se caracteriza por presentar elevados niveles de vigor, absorción y dedicación, es decir, sus tres factores constitutivos (Garcia Marsollier, 2018). En efecto, el vigor pertenece al componente físico - energético y puede definirse como la resistencia mental o energía que tienen los individuos cuando trabajan, (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002), así

como la voluntad de esforzarse, ser resiliente y persistente a aquellas dificultades que pueden presentarse en el trabajo (Valdez Bonilla & Ron Murguía, 2011).

Por otra parte, la absorción se destaca por ser una dimensión cognitiva que se manifiesta cuando el colaborador se encuentra totalmente concentrado en la tarea desempeñada, esto hace que la persona sienta que el transcurrir del tiempo sucede de manera rápida, presentando así dificultades para desprenderse o desconectarse de la actividad (Salanova y Schaufeli, Schaufeli y Bakker, & Schaufeli, 2015); cabe mencionar que este fenómeno ocurre debido a los sentimientos de satisfacción y concentración que experimenta el sujeto en el ámbito laboral (Llorens y Vera, 2010).

Finalmente, la dedicación hace referencia al componente emocional del trabajador, pues consiste en el entusiasmo e implicación laboral que despierta la labor que se desarrolla, acompañado de inspiración, orgullo y reto por el trabajo (Salanova et al., 2015). En relación con lo anterior, se puede afirmar que las personas que están engaged con su labor y la organización, cuentan con la capacidad de transferir ese sentimiento y conductas a los demás colaboradores que se encuentren involucrados o relacionados en su ámbito laboral, de esta manera se evidencia una influencia indirecta pero positiva en el desempeño de todo el equipo. En consecuencia, el objetivo de Cootranar Ltda. estaría centrado en optar porque sus conductores estén involucrados con la tarea, puesto que, el impacto sería mayormente notorio y significativo.

Adicionalmente, es preciso destacar que el engagement es el vínculo que todas las empresas esperan y desean generar en sus colaboradores, procurando que las personas muestren mucha energía y deseos por trabajar, que a su vez se relaciona con el bienestar psicológico, compromiso laboral, autoeficacia y satisfacción laboral. Finalmente, se puede afirmar que Cootranar Ltda. al adoptar y trabajar el engagement de los conductores, se convierte en una empresa referente de la región y el sector, caracterizada

por valorar su talento humano y preocuparse por la calidad en la prestación de servicios, la cual a través de la variable de estudio y sus dimensiones, permitiría resolver la problemática presentada, además de convertirse en una estrategia muy apropiada para la organización teniendo en cuenta la situación actual en relación con la Covid-19 y la marcada competencia en el gremio.

Marco Legal

Para la presente investigación se tendrá en cuenta la Ley 1581 de 2012 (Congreso de la República, 2012) y sus decretos reglamentarios, en lo referente a la protección y tratamiento de datos personales de la población a la cual se aplicará la presente investigación y el consentimiento informado para la aplicabilidad del Test de Engagement Uwes (Utrecht Work Engagement Scale). Lo anterior, con el fin de seguir y cumplir los lineamientos establecidos por los derechos fundamentales de habeas data establecidos en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia (Congreso de la República, 1991).

Metodología

Tipo de Investigación

Para que la presente investigación sea viable, el tipo se encuentra clasificado según el propósito, nivel de profundización, datos empleados, grado de manipulación de variables, tipo de inferencia y tiempo de realización (Significados, 2021); el primero de estos, es decir, el propósito es una investigación aplicada toda vez que por medio de la misma sea posible crear y emplear estrategias que permitan el abordaje del problema en específico, en este caso el nivel de engagement de los conductores de Cootranar Ltda., a su vez, se subdivide en una investigación aplicada-científica, puesto que, determina la medición de los niveles de engagement a través de las variables vigor, absorción y

dedicación, las cuales pronostican y facilitan el análisis de comportamientos y nivel de compromiso que manifiesten los participantes.

En cuanto al nivel de profundización, se establece una investigación descriptiva, dado que, el objeto del presente proyecto es analizar los niveles de engagement en una población determinada, en este caso los conductores titulares y relevadores. Según los datos empleados la investigación es de tipo cuantitativo, dado que, hace énfasis en la recopilación de datos a través del instrumento de medición UWES y se evalúa según el conteo matemático que obtenga cada una de las dimensiones que componen el engagement. De igual manera, el grado de manipulación de variables de la investigación es no experimental, debido a que no existe manipulación deliberada de variables, además no hay variación predeterminada de las mismas, pues se observarán tal y como se desarrollen en su contexto.

Por otra parte, se puede afirmar que, según el tipo de inferencia, la investigación se clasifica como hipotética-deductiva, puesto que, se pretende observar la realidad para la construcción de las hipótesis, posteriormente saldrán deducciones que facilitarán la obtención de conclusiones para que finalmente se pueda comprobar o descartar según la experiencia (Significados, 2021). Finalmente, teniendo en cuenta el tiempo en que se realiza la investigación, se denomina transversal o transeccional, dado que, su aplicación se realizará en un único momento, es decir, en un momento concreto (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Método

Paradigma de Investigación

La presente investigación tiene un paradigma positivista y postpositivista el cual hace referencia a un paradigma cuantitativo debido a que, recopila información que

permita probar o comprobar la hipótesis expuesta a través del instrumento de medición aplicable, que en este caso sería la escala de UWES la cual permitirá medir los niveles de engagement de los conductores de Cootranar Ltda. a través de una operación numérica de conteo que arroje cada componente (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

De igual manera, el paradigma cuantitativo facilitará la comparación entre estudios similares lo cual brinda la posibilidad de replicar dichos estudios y centrarse en partes específicas (Hernandez et al., 2010).

Enfoque de Investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo toda vez que se pretenda medir y analizar los niveles de engagement y sus dimensiones vigor, absorción y dedicación, aplicando el conteo numérico de cada una de estas para así establecer el resultado total, esto se realiza a través del instrumento de medición Test de Engagement Uwes, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la presente investigación, dado que, a través del mismo es posible dar cumplimiento a los objetivos planteados, aquí es imprescindible resaltar que el instrumento previamente mencionado, es confiable y su validación se encuentra elaborada en investigaciones como la de Villota y Cabrera en el año 2014 (Mata Solis, 2019).

Diseño de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha determinado un diseño cuantitativo, nivel no experimental, transeccional descriptivo, ya que pretende identificar y analizar las variables pertenecientes al instrumento Test de Engagement Uwes, de igual manera pretende recolectar información en un solo momento, en un único tiempo, dado que su aplicación será en una sola y única vez (Hernandez et al., 2010).

Población y Muestra

La población estará constituida por 50 personas que desempeñen el cargo de conductor titular o relevador en Cootranar Ltda., empresa de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros del suroccidente colombiano. La muestra será seleccionada a través de un muestreo de tipo no probabilístico a conveniencia; dado que, la elección de los elementos dependerá de las causas relacionadas con las características de la investigación y no de una probabilidad, es decir, se tendrá en cuenta a las personas que estén vinculadas a la organización. En consecuencia, se puede afirmar que el procedimiento no será mecánico ni basado en fórmulas de probabilidad, puesto que, se llevará a cabo a través de la toma de decisiones de los investigadores (Hernandez et al., 2010).

Criterios de Inclusión

Serán partícipes del proyecto las personas que, al momento de aplicar el Test pertenezcan al proceso de transporte de pasajeros y ocupen el cargo de conductor, sin importar la figura de titular o relevador en la organización Cootranar Ltda., de igual manera serán aptas las personas que acepten voluntariamente participar en el estudio y firmen los documentos denominados consentimiento informado y tratamiento de datos personales.

Criterios de Exclusión

Serán consideradas excluidas las personas que al momento de aplicar el Test de UWES no pertenezcan al proceso de transporte de pasajeros o no ocupen el cargo de conductor, sin importar la figura de titular o relevador en la organización Cootranar Ltda., además, se excluirá a los conductores que no acepten su participación voluntaria en el

estudio, asimismo los colaboradores que no firmen el consentimiento informado o aquellos que tengan la figura de conductor y asociado a la vez.

Técnicas e Instrumentos

Test de Engagement Uwes (Utrecht Work Engagement Scale)

El instrumento a utilizar en el proyecto de investigación será el Test de Engagement Uwes (Utrecht Work Engagement Scale), creado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, el test contiene 3 dimensiones: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems); adicionalmente tiene un diseño de escala tipo Likert con las opciones: nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), regularmente (3), bastantes veces (4), casi siempre (5) y siempre (6). El instrumento mide el nivel total de engagement y cada una de sus dimensiones; cabe mencionar que el tiempo para resolver el cuestionario será de 5 a 10 minutos y se podrá aplicar de manera individual o grupal (Hernandez Cabrera, 2017).

Para realizar la aplicación del instrumento en los conductores, se tendrá en cuenta el Alfa de Cronbach que obtuvo la prueba en la investigación desarrollada por Villota en el año 2014, de aquí se destaca el puntaje 0,841 que arrojó la fiabilidad de la prueba en los 17 ítems (Villota et al., 2014), de esta manera la finalidad del test será determinar y analizar el nivel de compromiso de los conductores titulares y relevadores de Cootranar Ltda., para ello, la prueba será aplicada teniendo en cuenta variables como edad, experiencia laboral, núcleo familiar, rutas de cobertura y tipo de contrato.

Una vez aplicado el Test se deberá confirmar que esté completamente diligenciado para así poder colocar el puntaje directo (PD) obtenido por cada ítem en una escala de 0 a 6 puntos, posteriormente será necesario encontrar el promedio para cada dimensión, éste se obtendrá con la suma de la cantidad de ítems y la división por el valor de su totalidad; lo anterior mostrado de la siguiente manera:

Dedicación (DE).

Para esta dimensión, se suman cinco (5) ítems que se mencionan a continuación:

PD (DE) = ítem 2 + ítem 5 + ítem 7 + ítem 10 + ítem 13.

Vigor (VI).

Se realiza la sumatoria de los seis (6) ítems que corresponden a esta dimensión, por lo tanto, sería así: PD (VI) = ítem 1 + ítem 4 + ítem 8 + ítem 12 + ítem 15 + ítem 17.

Absorción (AB).

Finalmente, esta dimensión consta de seis (6) ítems los cuales deben ser sumados de la siguiente manera: PD (AB) = ítem 3 + ítem 6 + ítem 9 + ítem 11 + ítem 14 + ítem 16.

Ahora bien, en el cronograma se pueden observar los ítems: tema, actividades, fecha, mes, observación, detalle, valor y porcentaje de cumplimiento; de esta manera, las acciones a realizar se clasificaron según el tema a tratar y se colocaron en la casilla denominada actividades, para así fijar una fecha de cumplimiento dentro de las 4 semanas promedio que contuvo cada mes de trabajo. En lo referente a la observación, se detalló lo realizado en cada actividad propuesta y los días que tomó hacerlo. Por otra parte, en los ítems detalle, valor y cumplimiento se encuentran los datos correspondientes a la efectividad en el cumplimiento de las actividades, estas se identificaron con los colores naranja y verde los cuales significan programado y ejecutado, respectivamente.

Con lo anterior, fue posible tener mayor control y seguimiento del proyecto; finalmente se destaca que se obtuvo un 96% de cumplimiento, puesto que, no fue posible cumplir con la segunda asesoría, sin embargo, fue reprogramada y el tiempo de la misma fue empleado para el avance de otras actividades relacionadas con la investigación.

Presupuesto

Figura 2

Presupuesto de Investigación

ÍTEM	TIPO DE RECURSO	TIPO DE UNIDAD	UNIDADES	VALOR DE UNIDAD	COSTO
Comunicación	Minutos	Minuto	500	\$ 100	\$ 50.000
Viajes	Transporte	Trayecto	30	\$ 5.000	\$ 150.000
Equipos	Computador	Pieza	1	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
Personal	Investigadores	Contrato Semanal	11	\$ 300.000	\$ 3.300.000
	Analista de Datos	Contrato Semanal	4	\$ 80.000	\$ 320.000
Materiales	Impresiones	Página	500	\$ 200	\$ 100.000
	Internet	Contrato Mensual	4	\$ 60.000	\$ 240.000
	Tinta	Envase	4	\$ 16.000	\$ 64.000
	Hojas	Resma	4	\$ 14.000	\$ 56.000
	Lapiceros	Lapicero	5	\$ 700	\$ 3.500
	Fotocopias	Página	400	\$ 75	\$ 30.000
TOTAL					\$ 6.113.500

En la “Figura 2” se muestran los recursos necesarios para desarrollar la presente investigación, en ella es posible observar el coste total e individual de cada recurso solicitado según el ítem al cual pertenezca, cabe resaltar que para el ítem “personal”, se tuvo en cuenta el tiempo empleado por parte de los investigadores y externos para la creación y análisis del proyecto. Finalmente, se destaca la reducción en el costo de los materiales, puesto que, se tuvo en cuenta el menor gasto posible de los recursos, de igual manera es importante mencionar que la persona encargada del análisis de datos, aportará desde su experiencia en la obtención e interpretación de los resultados que se obtengan tras la aplicación del instrumento de medición.

Conclusiones

En la actualidad el engagement dentro de la Psicología Positiva se considera una variable de estudio primordial, debido a que las organizaciones cuando generan elevados niveles de compromiso en sus colaboradores, es notorio el aumento de productividad por parte de los mismos.

A través de un apropiado ajuste y validación del Test de Engagement Uwes (Utrecht Work Engagement Scale), es posible dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación, además resuelve la pregunta problema y afirma alguna de las hipótesis planteadas.

La relación que presenta la investigación en cuanto a: pregunta de investigación, marco de referencia, objetivos, instrumento de medición y metodología se encuentra bien estructurada, motivo por el cual se hace más viable el desarrollo del presente trabajo.

Debido a la situación que el mundo está viviendo a raíz de la pandemia y con el fin de prevenir enfermedades laborales a causa del estrés, la aplicación del Test de Engagement y el análisis de los resultados permitirá generar estrategias a las organizaciones, que contribuyan en la disminución de enfermedades laborales y al mismo tiempo identifiquen a las personas que presenten niveles bajos de compromiso, puesto que son más propensas a presentar alteraciones en su vida personal y organizacional.

Recomendaciones

Con los resultados que arroje el Test de Engagement, es importante tener en cuenta los factores que influyen en la población, puesto que, dichos factores pueden brindar información valiosa para la organización, esto podría ser de apoyo al proceso de vinculación, desarrollo de estrategias de negocio, planes de trabajo, entre otros.

Según los resultados obtenidos, sería pertinente realizar otro estudio de engagement, pero de tipo correlacional, en el cual se incluyan variables de interés para Cootranar Ltda., por ejemplo, salud mental o felicidad en el trabajo.

Con el fin de disminuir la propagación de la COVID-19 y agilizar la tabulación para el análisis de información, sería pertinente realizar la aplicación del Test de engagement de manera virtual, para ello se tendría en cuenta el correcto diligenciamiento del consentimiento informado y la autorización del tratamiento de datos personales.

Analizar los factores objeto de estudio de la presente investigación, los cuales influyen directamente en las dimensiones que componen el engagement, pues de esta manera se facilitaría la identificación de colaboradores que requieran acompañamiento para fortalecer o desarrollar niveles de compromiso deseados por la organización.

Bibliografía

- Alvarez Garzon, J. N. (2016). ADAPTACIÓN DEL UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE- UWES. Recuperado el 2021, de Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de Villavicencio: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12393/1/2016_adaptacion_utrecht_work.pdf
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. (2019). ANDI. Recuperado el 2021, de Sector Transporte Terrestre de Pasajeros en Colombia: <http://www.andi.com.co/Uploads/SECTOR%20TRANSPORTE%20TERRESTRE%20DE%20PASAJEROS%20POR%20CARRETERA%20EN%20COLOMBIA%20VF.pdf>
- Ayala Fernandez , V. L. (2018). EL WORK ENGAGEMENT Y LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES N&V SAC. Recuperado el 2021, de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas: http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/1415/1/TL_%20AyalaFernandezVania.pdf
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En A. B. Bakker, & M. P. Leiter, Work Engagement a Handbook of Essential Theory and Research (pág. 11). Hove and New York: Psychology Press. De: <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=IZJ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=Defining+and+measuring+work+engagement:+Bringing+clarity+to+the+concept&ots=N0LC2Fib5W&sig=aQozHKqw99E4ZEAYjKaLQC06KDo#v=onepage&q&f=false>
- Berardi, A. L. (2015). Motivación Laboral y Engagement. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Castellano, E., Cifre, E., Sponton, C., Medrano, L. A., & Maffei, L. (2013). EMOCIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS EN LA PREDICCIÓN DEL BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL TRABAJO. Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social, (pág. 77). Obtenido de: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/83247/005%20emociones%20positivas%20RPPTS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro, A. M. (2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. Diario El Espectador: <https://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-en-colombia/#:~:text=O%20as%C3%AD%20por%20lo%20menos,empleados%20sufren%20de%20estr%C3%A9s%20laboral>
- Choquecondo Maque, E. Y. (2019). ENGAGEMENT EN EL TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LOS COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TRANSPORTE. Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA. Obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10512/PSchmaey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de la República. (18 de Octubre de 2012). Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Colombia.
- Congreso de la República. (20 de Julio de 1991). Constitución Política de Colombia. Colombia.
- Garcia Marsollier, R. (2018). Redalyc. Obtenido de Análisis del Modelo Burnout-Engagement en Empleados Públicos: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/497562431013/index.html>
- Granados Amaya, C. R. (2015). Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la República. Recuperado el 2021, de Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD : <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf;jsessionid=22BF39D8F8D37A6C2585083471160504.jvm1?sequence=1>
- Hernandez Cabrera, R. M. (2017). El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro . Obtenido de Universidad Inca Garcilaso de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1677/TRAB.SUF.PROF.%20%20ROXANNY%20MILAGROS%20HERNÁNDEZ%20CABRERA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación . Interamericana Editores S.A. De C.V. Obtenido de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). El Enfoque de Investigación Cuantitativo. En C. Ramos, Los Paradigmas de la Investigación Científica (pág. 12). Obtenido de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Kahn. (1990). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En A. B. Bakker, & M. P. Leiter, Work Engagement a Handbook of Essential Theory and Research (pág. 12). Hove and New York: Psychology Press. De: <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=IZJ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=Defining+and+measuring+work+engagement:+Bringing+clarity+to+the+concept&ots=N0LC2Fib5W&sig=aQozHKgw99E4ZEAYjKaLQC06KDo#v=onepage&q&f=false>
- Llorens y Vera. (2010). En BANPRO, Engagement ¿Es posible disfrutar en el trabajo? Significados. (2021). Recuperado el 2021, de: <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>
- Mata Solis, L. D. (2019). El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Ministerio de Transporte . (2018). Informe al Congreso de la República, Sector Transporte 2018-2019. Bogotá: <https://ansv.gov.co/sites/default/files/Documentos/Agencia/mipg/1-5-3-Rendicion-de-cuentas/1-5-3-1-Informes-al-congreso/Memorias%20al%20congreso%202018%20-2019.pdf>
- Portalanza Chavarria, C. A., Grueso Hinestroza, M. P., & Duque Oliva, E. J. (2017). Propiedades de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-S 9): análisis exploratorio con estudiantes en Ecuador. Obtenido de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/download/62374/60525>
- Salanova y Schaufeli , Schaufeli y Bakker, & Schaufeli. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. En A. Orgambidez Ramos, P. J. Perez Moreno, & Y. Borrego Ales, Journal of Work and Organizational Psychology. Elsevier: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a02.pdf>

- Seligman, Steen, Park, & Peterson. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. En A. Orgambidez Ramos, P. J. Perez Moreno , & Y. Borrego Ales , Journal of Work and Organizational Psychology (Vol. 31):
<http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a02.pdf>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En A. B. Bakker, & M. P. Leiter, Work Engagement a Handbook of Essential Theory and Research. Hove and New York : Psychology Press. De:
<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=IZJ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=Defining+and+measuring+work+engagement:+Bringing+clarity+to+the+concept&ots=N0LC2Fib5W&sig=aQozHKgw99E4ZEYjKaLQC06KDo#v=onepage&q&f=false>
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies. En R. G. Marsollier, Análisis del Modelo Burnout-Engagement en Empleados Públicos. Argentina: Redalyc:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/497562431013/index.html>
- Valdez Bonilla , H., & Ron Murguia, C. (2011). UWES Utrecht Work Engagement Scale. Recuperado el 2021, de Wilmarshaufeli.nl:
https://www.wilmarshaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Villota Jurado, M. L., & Cabrera Gomez, C. C. (2014). Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto. UNIMAR.

Anexos

1

Test de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale) Evaluación del Engagement en el Trabajo								
INSTRUCCIONES: Lea cada una de las preguntas y marque con una equis "X" la opción que usted considere más cercana a la realidad.								
Nº	ÍTEM	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
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 enérgico en mi trabajo?							
5	¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?							
6	¿Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa a mi alrededor?							
7	Cuando me levanto por las mañanas, ¿tengo ganas de ir a trabajar?							
8	¿Mi trabajo me inspira?							
9	¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?							
10	¿Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?							
11	¿Mi trabajo es un reto?							
12	¿Me involucro completamente en mi trabajo?							
13	¿Soy muy persistente en mi trabajo?							
14	¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?							
15	¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?							
16	¿Continúo trabajando con energía incluso cuando las cosas no van bien?							
17	¿Me es difícil desconectarme de mi trabajo?							

2

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**Análisis de los Niveles de Engagement en Conductores Titulares y Relevadores de Cootranar Ltda., Empresa de Transporte Intermunicipal Terrestre de Pasajeros del Suroccidente Colombiano**

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía No _____ de _____, conforme a la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a los investigadores del proyecto “Análisis de los Niveles de Engagement en Conductores Titulares y Relevadores de Cootranar Ltda., Empresa de Transporte Intermunicipal Terrestre de Pasajeros del Suroccidente Colombiano”, en adelante los Investigadores, para manejar mis datos y del tratamiento de recolectar, transferir, transmitir, almacenar, depurar, usar, analizar, actualizar, circular y cruzar información, directa o a través de terceros, con la finalidad de aplicar adecuadamente el Test de Engagement Uwes (Utrecht Work Engagement Scale) para la presente investigación y el desarrollo de ésta.

De conformidad con la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, declaro que he sido informado de lo siguiente: 1) Que los investigadores, como responsables de mis datos personales, han puesto a disposición los correos electrónicos mariaa.guerrae@utadeo.edu.co – brianj.bastidasn@utadeo.edu.co como canales de información, inquietudes, quejas o reclamos referentes al tratamiento de mis datos personales. 2) Que los derechos que me asisten como titular de mis datos personales son los previstos en la Constitución y en la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal, los cuales puedo ejercer a través de los canales dispuestos por los Investigadores para la atención y en cumplimiento de las directrices establecidas para el tratamiento de datos personales.

Atentamente,

Firma titular _____ fecha: _____ correo electrónico: _____

3

CONSENTIMIENTO INFORMADO**Análisis de los Niveles de Engagement en Conductores Titulares y Relevadores de Cootranar Ltda., Empresa de Transporte Intermunicipal Terrestre de Pasajeros del Suroccidente Colombiano**

Ciudad y fecha _____

Yo _____ conductor _____, perteneciente al servicio _____, una vez informado(a) sobre los propósitos, objetivos y procedimientos de evaluación que se llevarán a cabo en ésta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a _____ y _____, estudiantes de la especialización de Gerencia de Talento Humano de la Universidad de Nariño en convenio con la Universidad Jorge Tadeo Lozano, para la realización de siguiente procedimiento, según el instrumento de evaluación a mi explicado:

1. Test de Engagement Uwes (Utrecht Work Engagement Scale)

Adicionalmente se me informó que:

Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento. No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados permitan mejorar las condiciones de desempeño laboral de los conductores de Cootranar Ltda. de San Juan de Pasto. Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados conforme a la Ley de tratamiento de datos personales y sus decretos reglamentarios. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará bajo la responsabilidad de los investigadores.

Esta investigación, es una investigación sin riesgo ya que es un estudio que emplea técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las dimensiones de vigor, absorción y dedicación de la variable engagement de los individuos que participan en el estudio.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma: _____

C.C. _____ de _____