

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Percepción del engagement laboral en Latinoamérica

Por:

Esmeralda Azaña Condemayta

David Cabrera Herrera

Asesor:

Dr. Víctor Álvarez Manrique

Lima, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

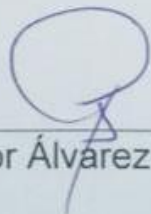
Dr. Víctor Álvarez Manrique, de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "PERCEPCIÓN DEL
ENGAGEMENT LABORAL EN LATINOAMÉRICA" constituye la memoria que
presenta los Bachilleres Esmeralda Azaña Condemayta, David Cabrera
Herrera para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la
Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad
del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los tres días,
de diciembre del año 2019.



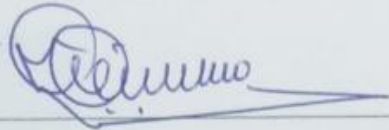
Dr. Víctor Álvarez Manrique

Percepción del engagement laboral en Latinoamérica

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



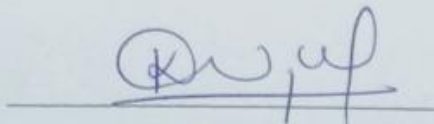
Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzáles

Presidente



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez

Secretario



Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019

Percepción del engagement laboral en Latinoamérica Perception of labor engagement in Latin America

Esmeralda Azaña Condemayta ¹, David Cabrera Herrera ², Dr. Víctor Álvarez Manrique³

^aEP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

1. Resumen

El objetivo de esta investigación descriptiva pretende identificar la percepción del engagement laboral en Latinoamérica desarrollando la literatura conceptual y al mismo tiempo entender que dicha variable va más allá que el compromiso laboral.

En el presente trabajo se pretende profundizar lo siguiente; en el primer apartado se dará a conocer el origen de dicho vocablo, donde surgieron modelos que respalden dicho tema: a) Modelos de demandas y recursos laborales, b) Modelo de job demand – resources.

En el segundo apartado se muestra sobre la percepción del engagement en Latino América, así como fuera de Latino América, el cual también está incluido Perú, donde se desarrollará dicha indagación teórica.

Muchas personas en la cultura Latino americana tienden a confundir el engagement con el compromiso, muchos de ellos tienen a decir que son iguales (es la traducción al español), pero en el último apartado aclararemos sobre dicha confusión, mostrando la sutil diferencia entre dichos vocablos y aclarando que el engagement va más allá del compromiso laboral.

Método: Esta investigación es una revisión bibliográfica, la búsqueda de información fue a través de las bases de datos y buscadores.

Resultados: La búsqueda de información proyectó la diferente percepción que tienen los latinoamericanos y los países que se encuentran fuera de Latinoamérica en relación al concepto del engagement.

Palabras clave: engagement, percepción, compromiso laboral, latinoamérica

Abstract

The objective of this descriptive research is to identify the perception of labor engagement in Latin America by developing the conceptual literature and at the same time understand that this variable goes beyond the labor commitment.

This paper intends to deepen the following; In the first section, the origin of this word will be announced, where models that support this theme emerged: a) Models of demands and labor resources, b) Model of job demand - resources.

The second section shows the perception of engagement in Latin America, as well as outside of Latin America, which also includes Peru, where the theoretical inquiry will be developed.

Many people in Latin American culture tend to confuse engagement with commitment, many of them have to say that they are the same (it is the Spanish translation), but in the last section we will clarify about this confusion, showing the subtle difference between these words and clarifying that engagement goes beyond work commitment.

Method: This research is a bibliographic review; the search for information was through databases and search engines.

Results: The information search projected the different perception that Latin Americans and countries outside of Latin America have in relation to the concept of engagement.

Keywords: engagement, perception, labor commitment, Latin America

2. Introducción

Ciertamente no se ha encontrado una definición exacta del engagement laboral sin embargo algunos autores lo relacionan como un estado positivo psíquico relacionado con el trabajo, que se origina cuando una persona posee altos niveles de energía y una fuerte identificación con su centro laboral. Las personas con engagement poseen una actitud positiva frente al trabajo conllevando así a un buen desempeño y evitando el ausentismo.

Según el diario Gestión (2015) “el 87% de empresas peruanas considera que la falta de engagement laboral es su principal problema”, es decir que muchos de los trabajadores no están sumergidos en las tareas que desempeñan dentro de la empresa. Por ello, con el desarrollo de esta investigación, se pretende que, tanto empleadores como los empleados de las diversas áreas, reconozcan la importancia de ésta.

El objetivo de esta investigación descriptiva pretende identificar la percepción del engagement laboral en Latinoamérica desarrollando literatura conceptual y al mismo tiempo entender que dicha variable va más allá que el compromiso laboral.

2. Desarrollo o revisión

2.1. Origen de engagement

El concepto de engagement es referentemente nuevo, debido a que se inició a explorar en el actual siglo; sin embargo, ha sido muy común dentro de las organizaciones, por lo que siempre desempeño un papel muy importante y fundamental en los roles de trabajo de los colaboradores.

Por lo que William Kanh (1990), citado por Ávila, Portalanza y Duque (2017), mencionan que dio una aproximación a dicho vocablo, ejecutando estudios en organizaciones dedicadas al cuidado de personas con bajos recursos, con enfermedades, tales como: escuelas, hospitales, agencias de trabajo social, entre otras. De manera que conceptualizo al engagement como la manifestación física, cognitiva, y emocionalmente con respecto a su rol de trabajo, afectando en su productividad; por ende, es la capacidad productiva y disponibilidad innata para laborar

en equipo y desenvolverse en el entorno. De igual modo, los autores May, Gilson y Hater (2004), citado por Serrano Leal (2014), apoyan este concepto identificando tres dimensiones del engagement: físico, emocional y cognitivo.

Paralelamente, surgen dos escuelas que puntualizaban diferentes enfoques para la definición.

La primera escuela está representado por Maslach y Leiter (1997), citado por Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015), acotan que el origen del engagement surge en la contrariedad al síndrome de burnout, donde establecen una relación directa y proporcional; es decir que la presencia de la primera denota la carencia del segundo, a causa de esto, tomaron en cuenta las dimensiones del burnout de Maslach Burnout Inventory de (Maslach, Jackson & Leiter 1996) agotamiento, cinismo, y baja eficacia para sustentar al engagement como: energía, involucración y eficacia.

Por otro lado, la segunda escuela de Schaufeli & Bakker (2001), citado por Ávila, Portalanza y Duque (2017), dan una definición más actual, “un estado mental positivo, afectivo motivacional de satisfacción que esta distinguido por: vigor, dedicación y absorción. Por lo cual, va más allá de ser un estado momentáneo y específico, que llega a ser un estado afectivo – cognitivo más persistente y penetrante”, por ende, deben ser evaluados de manera independiente del burnout.

Dichos autores dan un aporte teórico sobre de cómo surgió el vocablo del engagement, cuáles fueron las primeras características que se tomaron en cuenta para determinar si un colaborador tenia engagement, por su trabajo. De cómo fue evolucionando dicha definición, hasta llegar al actual concepto que estaría representado por la segunda escuela de Schaufeli & Bakker (2001).

2.2. Modelos teóricos

2.2.1. *Modelo de demandas y recursos laborales*

Este modelo tiene dos factores: la primera que está dada por comodidad del trabajador o perturbación, la cual está enfocada netamente en lo motivacional, mientras que la segunda abarca desde los aspectos físicos, sociales hasta los organizacionales del colaborador.

Para el autor Aguilar (2014), acota que este modelo se desarrolló dentro de la psicología de la salud ocupacional, por ende, está centrada netamente en lo motivacional, plantea que existe 2 tipos de bienestar psicosocial: el engagement o comodidad del trabajador y burnout o perturbación. De similar manera, para Schaufeli y Bakker (2004), señalan que este modelo tiene

dos procesos: el primero es el proceso positivo motivacional relacionado con el bienestar (engagement); se da cuando concurren elevadas demandas, por ende, tiene que utilizar un adicional esfuerzo para lograr objetivos laborales, mientras que la segunda es el negativo (burnout); en esta parte el trabajador tiene que realizar un mayor esfuerzo, por ende requerirá una adecuada recuperación para hacer frente a la fatiga adicional. Si la recuperación no se da, esto producirá una ruptura del equilibrio entre el esfuerzo realizando y la recuperación necesaria, y esto conlleva a que el empleado termine completamente agotado.

Por otra parte, para el autor Demerouti et al. (2001), citado por Benítez (2014), señalan que los recursos laborales son todos aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo que logran alcanzar algunos de los siguientes aspectos: ser funcionales al alcanzar los objetivos laborales, reducir las demandas laborales y estimular el engagement, por ende, el engagement subyace del burnout.

2.2.2. *Modelo Job Demand – Resources (JD-R):*

A diferencia del anterior este se centra en dos procesos: la primera energética y la segunda es motivacional, donde las demandas laborales se vinculan con los recursos del engagement.

Para Schaufeli & Bakker (2004), citado por Espinosa (2017), establecen que este modelo establece principalmente dos procesos: el primero es nombrado energético, y es aquí donde se encuentran la demanda laboral que van consumiendo la energía de los colaboradores a través del estrés. El segundo es la motivación que va originándose por los recursos laborales otorgados por la organización y que llevan al engagement. De igual manera para Bakker y Demerouti (2007), citado por Gabel-shemueli, Dolan y Suárez (2013), plantean que este modelo se clasifica en dos: la primera es un proceso energético, en que los requerimientos laborales dejan sin energía al trabajador, logrando generar consecuencias negativas a largo plazo para las empresas, por otra parte, el segundo proceso es motivacional desencadenado por recursos laborales, el cual hace que incremente la participación activa en el trabajo, que genera la posibilidad de enfrentar positivamente las elevadas demandas laborales.

Por otra parte, para los autores Bakker y Leiter (2010), citado por Aguilar (2014), plantean que este modelo se puede pronosticar a través de los recursos laborales y personales o capital

psicológico, por lo tanto, las demandas laborales se vincula con los recursos del engagement, por lo que le permiten mantener al trabajador estar engaged ante el alto requerimiento del puesto, la cual puede estar dado por: ambiente contrario, trabajo pesado, trabajo físico, entre otros.

Dicho modelo indica que el engagement se divide en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. De manera que, las pruebas ejecutadas al modelo finalizan que los recursos laborales, son los principales determinantes del engagement laboral.

2.3.Percepción del engagement

Las personas que presentan alto nivel de engagement sienten orgullo, muestran mayor satisfacción y generan buenos resultados en su centro laboral. Este constructo es percibido de manera diferente en Latinoamérica y en los países que se encuentran fuera. En el aspecto de conceptos, del nivel de engagement, la cantidad de estudios realizados y surgimiento de dicho término.

2.3.1. Percepción del engagement fuera de Latinoamérica

La percepción del engagement fuera de Latinoamérica nos permitirá profundizar en el Crecimiento de engagement según las investigaciones, diferentes niveles de engagent y la importancia de una gestión correcta de Recursos Humanos.

Contreras (2015), menciona que en diferentes países se ha comprobado la utilidad que presenta el engagement en los trabajadores, esto se refleja con los resultados de Gallup obtenidos a nivel mundial, en la cual afirma que existe en promedio un 13% de trabajadores que se encuentran en un nivel muy alto de engagement.

Por otro lado, se percibe a trabajadores con diferentes niveles de engagement lo cual provoca buenos como malos resultados para la empresa. En este ámbito, Contreras (2015) afirma que en las organizaciones de Reino Unido los trabajadores que presentan un bajo nivel de engagement poseen un 62% más accidentes que aquellos que tienen un alto nivel. En cambio, aquellos trabajadores que presentaron engagement demostraron un 78% de éxito en el área de Seguridad en el Trabajo, es decir tenían menos probabilidades de poseer accidentes o incapacidad en sus días de trabajo debido a que estaban enfocados en las tareas asignadas de su puesto de trabajo. Por otra parte, Wachter y Yorio (2014) concluyeron que en los Estados Unidos el mediador entre las prácticas de gestión de seguridad, las lesiones y el tiempo laboral perdido de los trabajadores por motivo de accidentes de trabajo es el engagement laboral.

Por último, Sánchez (2013) menciona que las empresas se han dado cuenta de que para alcanzar sus objetivos necesitan recurso humano que esté identificado con la empresa; una gestión correcta del área de recursos humanos es necesaria, ya que de cierta medida podrá influir en los colaboradores para que estén engaged con su trabajo.

2.3.2. Percepción del engagement en Latinoamérica

En Latinoamérica existen pocos estudios acerca del engagement laboral pese a que es un factor clave en las empresas para el logro de sus objetivos. Por otra parte, abundan investigaciones con respecto al síndrome de burnout, por lo cual suponemos que es debido a que las organizaciones quieren identificar el problema existente en sus trabajadores lo cual afecta su productividad. En el siguiente apartado se desarrollará las pocas investigaciones existentes de dicho término, el surgimiento del engagement en Latinoamérica y la importancia del departamento de Recursos Humanos.

En México según Contreras (2015), los estudios realizados sobre la psicología de salud ocupacional positiva que se refieren al término de engagement son escasos mientras que en dicho país existe una mayor cantidad de investigaciones sobre el síndrome de burnout que es lo opuesto a aquel término. Para Innovum Fundación Chile (2015) menciona que en Chile al surgir el término del engagement siempre existió un desacuerdo en la integración de practicar la gestión del engagement. Sin embargo, al introducir este nuevo concepto en el país se percibió un gran acogimiento por saber de este término. En comparación a países de Europa que para el 2010 no solo poseían un concepto integrado sino también conocían cómo la actitud en el trabajador podría generar valor y ventaja competitiva en las empresas.

Según Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015) comentan que en la literatura internacional para referirse al concepto tridimensional se utiliza mucho el término anglosajón engagement. Sin embargo, en la literatura hispana el concepto más cercano que se ha hallado para este término es el entusiasmo por el trabajo. Asimismo, Innovum Fundación Chile (2015) afirma que los ánimos por querer dar a conocer este constructo a los hispanos y al no tener una traducción exacta al español conllevaron a expresar este término a la literatura hispana como compromiso o satisfacción dando como resultado una confusión con respecto a los conceptos. Para Dyzenchauz (2017), en el 2015, en Latinoamérica según la AON presentó la tasa de engagement laboral más elevada del mundo representado por un 71%, a diferencia de Norteamérica y Europa con un 66% y un 57% respectivamente asimismo con un promedio global de un 62%.

Al igual que los países que no se encuentran dentro de Latinoamérica los departamentos de recursos humanos en las organizaciones son muy importantes. Por ello, Dyzenchauz (2017) menciona que en América Latina los departamentos de RH están buscando estrategias para conectar emocionalmente a sus empleados con su trabajo generando así un compromiso con la organización.

2.4. Diferencia entre engagement laboral y compromiso laboral

Si bien es cierto el anglicismo engagement laboral no tiene una traducción clara en español, debido a esto se piensa de manera equivocada que el engagement laboral es lo mismo que decir compromiso laboral, para ello Alalú, Szeinman, Corvetto y Frnaco (2015), mencionan que dicho vocablo va más allá que estar comprometido con el trabajo, de manera que estos autores infieren que se refiere al estado mental positivo del colaborador, logrando demostrar entusiasmo y dedicación por la labor que este desempeñe. Es decir que el colaborador llega a ponerse la camiseta de la organización, generando que el trabajador se apasione por su trabajo y la organización.

Mientras, por otro lado, Feller (2013) menciona que el engagement laboral es caracterizado por la presencia de un nivel elevado de vigor, motivación, dedicación hacia el trabajo, entonces dicha diferencia radica que más allá del clima laboral o el nivel de compromiso por parte de los trabajadores, lo que mayor impacto tiene tanto a nivel individual u organizacional es el grado de engagement de los colaboradores.

Y finalmente para Mowday, Steers, y Porter citado por Guevara y Fernández (2017), acotan que el compromiso es el nivel donde los trabajadores están identificados y saben que de cierta manera deben estar involucrados con la organización, de manera que se puede afirmar que es el vínculo psicológico que une a la persona con el lugar en el cual trabaja, mientras tanto el engagement laboral se puede describir con una sola palabra “pasión”. Cabe señalar que una persona puede estar comprometida con su tarea, pero no con la organización o viceversa.

3. Métodos

Esta investigación es una revisión bibliográfica, la búsqueda de información fue a través de las bases de datos y buscadores como Redalyc, Scielo, Dialnet, Science direct y google académico.

4. Resultados

La búsqueda de información proyectó la diferente percepción que tienen los latinoamericanos y los países que se encuentran fuera de Latinoamérica en relación al concepto del engagement. Se encontraron más investigaciones fuera de Latinoamérica lo cual permite percibir que éste término se está expandiendo rápidamente en estos países y no ha sido algo reciente. Mientras

que en los países latinoamericanos las investigaciones son escasas o tienden a confundirlo con una variable como el compromiso.

5. Discusión

La percepción más cercana al engagement en relación al concepto lo presentan los países que no se encuentran en Latinoamérica, puesto que estos fueron los que originaron este término y definen al engagement que más que un mero compromiso es apasionarse por el trabajo mientras que los países Latinoamericanos tienen una visión diferente porque lo asocian al compromiso y al relacionarlo pierde el significado ya que hay una diferencia grande entre estos dos términos.

6. Conclusiones

En conclusión, conocer la percepción del engagement laboral en los países latinoamericanos como en los que se encuentran alrededor de éstos permitió identificar que los países latinoamericanos tienden a igualar estos términos que es el engagement con el compromiso laboral. Cabe resaltar, que según las investigaciones revisadas hay una gran diferencia entre estas dos variables ya que el engagement es más que estar comprometidos con su centro laboral, es estar enganchados, es decir, que el colaborador se sienta feliz con lo que hace. Finalmente, este término nos muestra que existe cierta cantidad de colaboradores apasionados por su trabajo, lo cual genera trabajadores con un mejor desempeño y una buena relación con su trabajo generando así organizaciones saludables, con un buen clima laboral y mejores resultados en la rentabilidad.

7. Recomendaciones

- Medir el grado de engagement laboral en las organizaciones con el propósito de rediseñar políticas o reglas que puedan estar afectando la percepción que tienen los trabajadores con sus funciones y su desempeño en el trabajo.

8. Referencias

Aguilar, T. de J. C. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo). Un modelo teórico-conceptual*. Teresita.

Alalú, L., Szeinman, P., Corvetto, G., & Frnaco, Ú. (2015). *Engagement Más allá del compromiso del colaborador.pdf*. Retrieved from <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>

- Ávila Dávila; Portalanza Chavarría & Duque. (2017). *Una institución de educación superior en Ecuador*. 1–26.
- Benítez, R. (2014). *Factores determinantes del compromiso por el trabajo o work engagement. El caso de la asociación malagueña en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual ASPROMANIS*. 84. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Contreras Quevedo, C. A. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 37–42.
- Dyzenchouz, G. (2017). *Employee engagement en 2017 - El año de la experiencia del empleado.pdf*.
- Espinosa Quispe, J. L. A. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. 0–65.
- Feller, M. (2013). *No es clima, no es compromiso organizacional... ¿es engagement!* | *AméricaEconomía* / *AméricaEconomía*. Retrieved from <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/no-es-clima-no-es-compromiso-organizacional-es-engagement-0>
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015a). Entusiasmo por el trabajo (engagement) un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 195–206.
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015b). Work engagement: A validity study in teaching professionals from Lima, Peru. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 195–206.
- Gabel-shemuely, R., Dolan, S. L., & Suárez Ceretti, A. (2013). *Recursos laborales : Moderadores del impacto de las demandas laborales sobre participación activa en el trabajo en enfermeras 1*. <https://doi.org/10.13140/2.1.2468.4805>
- Gestión. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. Retrieved from <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Guevara Bedoya, L. M., & Fernández Poveda, L. F. (2017). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 108–119.
- Innovum Fundación Chile, E. (2015). *Medición engagement - Chile 2015*. 2355158.
- Sánchez Hernández, M. I. (2013). Commitment and stress on employees in Banks. *Pecunia: Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 17(16), 85–100.

Retrieved

from

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4765558&info=resumen&idioma=ENG>

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands , job resources , and their relationship with burnout and engagement : a multi-sample study*. 315(August 2003), 293–315.

Serrano Leal. (2014). *Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement en una empresa de manufactura de giro automotriz*.

Wachter, J. K., & Yorio, P. L. (2014). A system of safety management practices and worker engagement for reducing and preventing accidents: An empirical and theoretical investigation. *Accident Analysis and Prevention*, 68, 117–130.