

# ENGAGEMENT

El término "Employee Engagement" que podría traducirse como Compromiso del Empleado o Compromiso Laboral, aunque quizá la, muy futbolera y local, expresión *Ponerse la Camiseta* sea la que mejor defina el término.

El estudio y la práctica de este concepto se ha expandido y desarrollado desde hace 25 años. Pero, en que punto se encuentra hoy en día. Un estudio realizado entre más de 700 empresas ha dado los siguientes resultados.

**No hay consenso sobre una sola definición employee engagement**, pero si una gran mayoría (84%) que es la voluntad de dar lo mejor de si en el trabajo.

**Solo el 44% opinan que el esfuerzo que los empleados en sus empresas supera lo discreto**, implicando que la mayoría de las empresas necesitan ayuda en dicha área.



**El 30% opinó que los empleados comprometidos en sus empresas era inferior al 39%**, el 37% que era del 55% y el 33% que era superior al 70%

**Más del 90% cree que hay evidencia tangible que hay una relación directa entre engagement y performance**, y creen que el impacto más fuerte es sobre la atención al cliente y la productividad.



**Más que ningún otro factor, el liderazgo y la cultura empresarial son el principal motor del engagement.** Alrededor del 75% asocian engagement con las relaciones, la confianza y la cultura

**Pero, solo el 40% expresaron que la dirección le da prioridad al engagement,** y solo el 28% manifestaron que sus gerentes tienen la habilidad de fomentar individuos y equipos comprometidos.

Lo que indicaría que buena parte de los problemas de engagement en las organizaciones se deben a la falta de liderazgo y priorización.



**Solo el 53% de las empresas miden el engagement.** Y el 77% de estas lo hacen solo una vez al año y usando una encuesta formal.

**Mientras que el 57% de las empresas con alto engagement inculcan buenos hábitos de liderazgo en los gerentes,** esto solo ocurre en el 34% en las de bajo engagement.

**La mayoría ven a los líderes como los responsables directos del nivel engagement,** y se cree que los directores tienen casi la misma responsabilidad que los supervisores directos

## Cual de las siguientes definiciones de Engagement considera la más acertada



## Como inciden sobre el engagement los siguientes factores

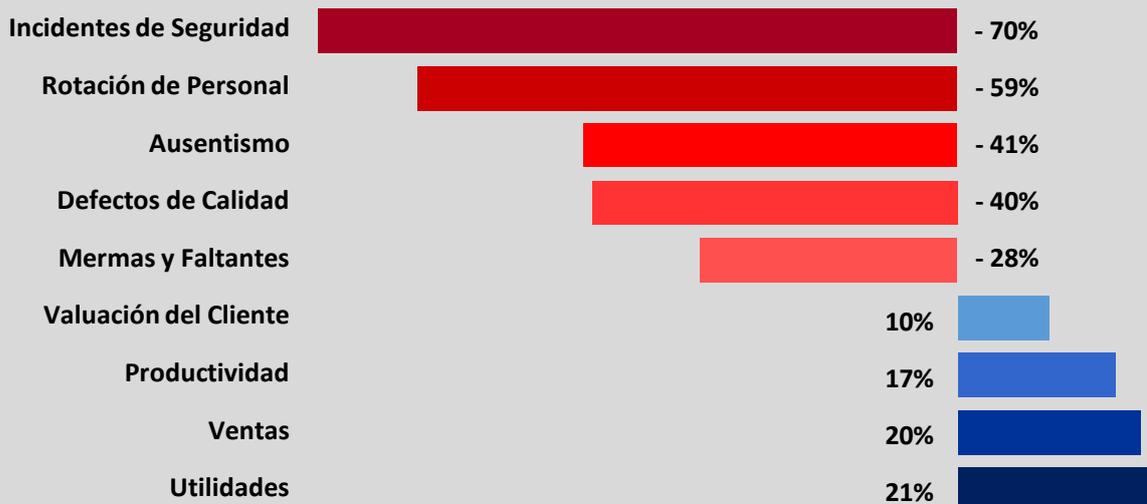


Cree que hay una relación directa entre engagement y performance



## Incidencia de un buen engagement sobre las áreas clave de la Empresa.

Las empresas con un alto grado de engagement, comparadas con las de un bajo nivel, ven mejoras en las siguientes áreas



Gallup



## Conclusiones

La gestión del engagement es tal que cualquier organización puede implementar un programa para desarrollarlo y beneficiarse con ello. Convendría reflexionar cual es el nivel de engagement de la empresa, dónde quisiera estar y cuáles serían los próximos pasos a seguir.

Aun en empresas donde la dirección todavía no ha tomado consciencia sobre la importancia y los beneficios de desarrollar un buen nivel de engagement, el equipo de RRHH puede comenzar a implementar un plan a largo plazo a tal efecto.

Teniendo esto en cuenta, las organizaciones que deseen impulsar un buen engagement entre sus empleados deberían considerar los siguientes puntos resultantes de este estudio.

1

**Que el engagement sea una estrategia central, no solo una iniciativa de RRHH.** La dirección de la empresa deberá tomar un rol importante. Liderazgo y cultura organizacional van de la mano con un buen engagement.

2

**Llegue a un consenso sobre lo que es engagement.** Como todo es más fácil influenciar sobre algo cuando se tiene claro que es lo que se quiere lograr y si las acciones que se toman tiene el resultado deseado.

3

**Colabore con los líderes.** Ayúdelos a que descubran nuevas prácticas. Particípelo de información al respecto -artículos, videos e informes- que puedan tener un efecto positivo.

Ayúdelos a que actúen sobre los resultados que emanan de los estudios o encuestas que se realizan. Si ve que no se toma acción, ínstelos mostrando el efecto negativo cuando hay una brecha entre la retórica y las palabras



4

**Asegúrese que cualquier programa de liderazgo** que implemente haga énfasis sobre conductas y hábitos que fomenten el engagement. Dentro de estos hábitos están el saber escuchar y recibir feedback de los empleados, fomentar la colaboración y comunicar de forma clara lo que se espera de los empleados.

5

**Adquiera las herramientas y métodos apropiados para medir los resultados.** No se deje llevar por modas, trabaje con profesionales, que además se alineen con sus objetivos. Considere medir el avance periódicamente, esto se puede hacer de forma que no es ni onerosa ni intrusiva.

6

**Póngase metas.** Una vez que haya establecido una estrategia para impulsar el engagement, realice mediciones periódicas para ver el éxito o fracaso de la misma. Sin embargo, tenga presente que el engagement es más un medio que un fin en si mismo. Recuerde que el objetivo final es mejorar la performance y la cultura corporativa.

7

**Mida el impacto del engagement.** A medida que mejora vea si hay otras áreas que se pueden beneficiar, tales como la atención la cliente o el aumento de productividad. Entienda como el engagement interactúa con los intereses de su organización.

8

**Desarrolle un cultura corporativa positiva.** Todos los estudios indican que la cultura de la empresa está entre los factores que más afectan el engagement. Es importante que los líderes entiendan y sepan construir un entorno de confianza



## ¿Cuál es la mejor forma de mejorar y desarrollar el engagement en su organización?

01

### Identificar

Realizar un estudio que mida de forma fehaciente el nivel de engagement en cada una de las áreas pertinentes de la organización.



02

### Planificar

Establecer con la Dirección y RRHH una estrategia que impulse el engagement en aquellas áreas que sea necesario.



03

### Ejecutar

Implementar un programa de talleres y coaching individual tendiente a desarrollar el engagement pleno de la organización

