

Caso de estudio enfoque mixto.

Medición del Engagement Laboral en la empresa Jardines del Recuerdo en Managua, Nicaragua

Saballos Trumble, G.¹ (ORCID: 0009-0002-8165-5545).; Díaz Wheelock, C.¹ (ORCID: 0009-0004-7072-5637); Ortega Navas, C. R.¹ (ORCID: 0009-0007-7365-1882);² Gabor, M. A.²; López de Gómez, S.²; Miranda, A. M.²; Bravo Hernández, L. R.².

RESUMEN

Historia de la investigación:

Recibido el 28 de noviembre de 2025

Aceptado el 12 de diciembre de 2026

La presente investigación corresponde a un resumen ejecutivo. La versión completa del estudio está disponible para consulta en la biblioteca de UNIDES.

Palabras clave:

Engagement laboral; vigor; dedicación; absorción; gestión del talento humano.

El engagement laboral constituye un factor clave en la gestión del talento humano y en la calidad del servicio organizacional, especialmente en sectores caracterizados por una alta carga emocional. El presente estudio tuvo como objetivo explorar los niveles de engagement laboral y sus dimensiones — vigor, dedicación y absorción— en colaboradores de la empresa Jardines del Recuerdo, en Managua, Nicaragua, durante el año 2025. Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño exploratorio y descriptivo de corte transversal, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 46 colaboradores distribuidos en tres grupos ocupacionales: operarios del camposanto, vendedores y administrativos. La recolección de datos se realizó mediante la Escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) y una encuesta demográfica. Los resultados evidencian un nivel global de engagement laboral positivo (media = 4.86), con mayores puntuaciones en las dimensiones de vigor y dedicación, mientras que la absorción presentó valores relativamente inferiores. El análisis desagregado por grupo ocupacional mostró diferencias relevantes: los operarios registraron los niveles más bajos de engagement, en contraste con los vendedores, quienes presentaron mayor dedicación, y los administrativos, que destacaron en vigor y absorción. Se concluye que, si bien la empresa presenta un compromiso laboral sólido, existen oportunidades de mejora diferenciadas por grupo ocupacional, particularmente en el fortalecimiento de recursos laborales que favorezcan una experiencia de trabajo más equilibrada y homogénea.

¹ Facultad de ciencias económicas y empresariales

² Estudiante de la Carrera de Licenciatura en

Dirección y gestión del Talento Humano.

ABSTRACT

Key words:

work engagement; vigor; dedication;
absorption; human talent
management

Work engagement is a key factor in human talent management and service quality, especially in sectors characterized by high emotional demands. The objective of this study was to explore the levels of work engagement and its dimensions—vigor, dedication, and absorption—among employees of Jardines del Recuerdo, a company located in Managua, Nicaragua, during 2025. A quantitative, exploratory, and descriptive cross-sectional design was used, applying a non-probabilistic convenience sampling. The sample consisted of 46 employees distributed across three occupational groups: cemetery operators, sales staff, and administrative personnel. Data were collected using the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) and a demographic survey. Results indicate a positive overall level of work engagement (mean = 4.86), with higher scores in vigor and dedication, while absorption showed comparatively lower values. Occupational group analysis revealed relevant differences: cemetery operators presented the lowest engagement levels, sales staff showed the highest dedication, and administrative staff stood out in vigor and absorption. It is concluded that although the organization demonstrates solid work engagement, there are differentiated areas for improvement by occupational group, particularly in strengthening job resources to promote a more balanced and homogeneous work experience.

Correspondencia:

Saballos Trumble, G

Correo electrónico:

guadalupe.saballos@unides.edu.ni

Introducción

El engagement laboral, o compromiso laboral, se ha consolidado como uno de los constructos centrales en la psicología organizacional contemporánea y en la gestión estratégica de los recursos humanos. Este concepto hace referencia a un estado psicológico positivo y pleno relacionado con el trabajo, caracterizado por altos niveles de energía, identificación emocional y concentración en las tareas desempeñadas. Diversos estudios han evidenciado que un alto nivel de engagement se asocia con mejores resultados organizacionales, tales como mayor productividad, mejor clima laboral, calidad en el servicio y satisfacción tanto de empleados como de clientes.

En contextos organizacionales dinámicos y altamente competitivos, comprender el vínculo emocional y cognitivo que los colaboradores establecen con su trabajo resulta fundamental para la sostenibilidad empresarial. En este sentido, la medición del engagement laboral permite a las organizaciones identificar fortalezas y áreas de mejora, así como diseñar estrategias orientadas al bienestar y al desempeño del talento humano.

La empresa Jardines del Recuerdo, dedicada a la prestación de servicios funerarios y de mantenimiento de camposantos en Nicaragua desde 1997, opera en un sector que exige elevados niveles de sensibilidad, empatía y profesionalismo. Su misión institucional, orientada al acompañamiento de las familias en momentos de duelo, resalta la importancia de contar con colaboradores comprometidos y alineados con los valores organizacionales. No obstante, previo a este estudio, el engagement laboral no había sido medido de forma sistemática en la empresa, lo que limitaba la posibilidad de contar con un diagnóstico objetivo que orientara la toma de decisiones estratégicas en la gestión del talento humano.

Ante esta situación, la presente investigación tuvo como objetivo explorar los niveles de engagement laboral y sus dimensiones —vigor, dedicación y absorción— en colaboradores de Jardines del Recuerdo, considerando tres grupos ocupacionales: operarios del camposanto, vendedores y administrativos. El estudio se fundamenta en el modelo tridimensional del engagement laboral propuesto por Schaufeli et al. y en el modelo de Demandas y Recursos en el Trabajo (Job Demands-Resources Model), los cuales permiten analizar cómo las características del puesto y los recursos disponibles influyen en el compromiso laboral. Los hallazgos buscan contribuir tanto al ámbito académico como a la práctica organizacional, proporcionando evidencia empírica contextualizada al sector funerario nicaragüense.

Métodos y materiales

Diseño de la investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño exploratorio y descriptivo de corte transversal. Este enfoque permitió medir y caracterizar los niveles de engagement laboral en un momento específico del tiempo, sin establecer relaciones causales, ofreciendo una primera aproximación sistemática al fenómeno en el contexto organizacional estudiado.

Población y muestra

La población estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores de la empresa Jardines del Recuerdo, estimada en 135 empleados distribuidos en distintos grupos ocupacionales. Debido a la imposibilidad de aplicar un muestreo probabilístico, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra final estuvo compuesta por 46 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: 12 operarios del camposanto, 17 vendedores y 17 administrativos. La unidad de análisis

correspondió a cada colaborador individual, según su función dentro de la organización.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Como instrumento principal se utilizó la Escala Utrecht Work Engagement Scale en su versión de 17 ítems (UWES-17), ampliamente validada a nivel internacional. Esta escala evalúa el engagement laboral a través de tres dimensiones: vigor (6 ítems), dedicación (5 ítems) y absorción (6 ítems), utilizando una escala de respuesta tipo Likert de 0 (nunca) a 6 (siempre).

Adicionalmente, se aplicó una encuesta demográfica de elaboración propia, que permitió recopilar información sobre edad, sexo, nivel académico y grupo ocupacional de los participantes. Ambos instrumentos fueron aplicados de manera presencial en las sedes de la empresa, garantizando la confidencialidad, el anonimato y la participación voluntaria mediante consentimiento informado colectivo.

Confiabilidad y validez

La UWES-17 es reconocida por su alta confiabilidad interna, reportando en estudios previos coeficientes alfa de Cronbach superiores a 0.70 para sus dimensiones y para la escala total. Si bien no se realizó un análisis de confiabilidad específico para la muestra del estudio, se asumió la validez y confiabilidad inherente del instrumento, dada su amplia utilización y validación en contextos similares. La validez de contenido y de constructo de la escala se sustenta en su fundamentación teórica y en la consistencia factorial demostrada en investigaciones previas.

Procedimiento de análisis de datos

Los datos recolectados fueron digitalizados y organizados en una hoja de cálculo utilizando Microsoft Excel. Se realizó un proceso de limpieza de datos para identificar errores de digitación y valores atípicos. Posteriormente, se calcularon estadísticas descriptivas, incluyendo medias y desviaciones estándar para el engagement global y sus dimensiones, tanto para la muestra total como de manera desagregada por grupo ocupacional. Los resultados se presentaron mediante tablas y gráficos originales, respetando íntegramente los valores obtenidos en el informe original.

Resultados

Caracterización demográfica de la muestra

La muestra estuvo compuesta por 46 colaboradores, con una distribución relativamente equilibrada por sexo (24 hombres y 22 mujeres). Los operarios del camposanto estuvieron conformados exclusivamente por hombres y presentaron niveles académicos de primaria y secundaria. Los grupos de vendedores y administrativos estuvieron mayoritariamente integrados por mujeres y mostraron, en su mayoría, nivel académico superior. En términos etarios, los rangos de edad predominantes se ubicaron entre los 30 y 39 años, especialmente en los grupos de vendedores y administrativos.

La Tabla No. 1 presenta la caracterización demográfica de la muestra de 46 colaboradores de la empresa Jardines del Recuerdo, condensando las principales variables de análisis: sexo, edad, cargo y nivel académico.

Tabla No 1: Tabla Datos demográficos de la muestra (N=46) de colaboradores de Jardines del Recuerdo. Condensación de las variables: sexo, edad, cargo, y nivel de

| Cargo | Total (100%) | Sexo Hombres % | Sexo Mujeres % | 20- años | 30- años | 40- años | 50+ años | Primaria | Mej |
|-------------------------|-----------------|----------------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|-----|
| Operario del camposanto | 12 (26%) | 12 (100%) | 0 (0%) | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 7 |
| Vendedores | 17 (37%) | 5 (29.4%) | 12 (70.6%) | 4 | 7 | 4 | 2 | 0 | 3 |
| Administrativos | 17 (37%) | 7 (41.2%) | 10 (58.8%) | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| TOTAL | 46 (100%) | 24 | 22 | 9 | 19 | 10 | 8 | 8 | 12 |

Nivel global de engagement laboral

El análisis descriptivo del engagement laboral para el total de la muestra evidenció un nivel global positivo, con una media de 4.86 y una desviación estándar de 0.86. La dimensión vigor presentó la media más alta (5.0), seguida de dedicación (4.9), mientras que la absorción registró la media más baja (4.7). Estos resultados indican que los colaboradores manifiestan altos niveles de energía, entusiasmo y significado en su trabajo, aunque con una menor inmersión total en las tareas.

Tabla 2: Nivel de engagement global para el total de la muestra

| Dimensión | Media | Desviación Estándar |
|---------------------|-------|------------------------|
| Vigor | 5.0 | 0.1 |
| Dedicación | 4.9 | 1.0 |
| Absorción | 4.7 | 1.4 |
| Total de engagement | 4.86 | 0.86 |

Engagement laboral por grupo ocupacional

El análisis desagregado por grupo ocupacional reveló diferencias relevantes en los niveles de engagement. Los operarios del camposanto presentaron los valores más bajos en todas las dimensiones, especialmente en absorción (media = 3.0), con un engagement global de 4.0. Los vendedores mostraron el mayor nivel de dedicación (media = 5.3) y un engagement global de 4.73. Por su parte, los administrativos destacaron en vigor (media =

5.0) y absorción (media = 4.1), con un engagement global de 4.46.

Tabla 3: Nivel de Engagement desagregado por grupo ocupacional

| Grupo Ocupacional | Vigor | Dedicación | Absorción | Total de Engagement |
|--------------------------|-------|------------|-----------|---------------------|
| Operarios del cementerio | 4.5 | 4.4 | 3.0 | 4.0 |
| Vendedores | 4.9 | 5.3 | 4.0 | 4.73 |
| Administrativos | 5.0 | 4.3 | 4.1 | 4.46 |

Interpretación de los datos

Diferencias en niveles de engagement por Grupo Ocupacional

Operarios del Cementerio

Son el grupo con menores niveles de engagement en comparación con los vendedores y administrativos. Su vigor muestra que tienen energía para desempeñar sus labores, pero menor a la de los otros grupos. La dedicación es menor, lo que sugiere que pueden sentir menor orgullo o satisfacción en sus funciones. La absorción es la más baja, lo que podría estar relacionado con la rutina laboral y la naturaleza de sus tareas, afectando la concentración plena.

Es posible que los operarios enfrenten retos en su entorno laboral que influyan en su conexión con el trabajo. Factores como la carga física, condiciones laborales o falta de reconocimiento podrían estar reduciendo su involucramiento. Según la teoría JD-R, esto puede indicar que enfrentan más demandas laborales (físicas, emocionales, ambiente desafiante) y menos recursos motivacionales (reconocimiento, autonomía, apoyo social), lo que afecta su capacidad para involucrarse profundamente en su trabajo.

Vendedores

Presentan el mayor nivel de dedicación. lo que indica que tienen un fuerte sentido de propósito en su trabajo. Su vigor también es elevado, lo que refleja energía y motivación para realizar sus actividades. La absorción, aunque superior a la de los operarios, sigue siendo moderada, lo que sugiere que factores externos como la presión comercial podrían afectar su concentración total.

El alto nivel de dedicación entre los vendedores muestra que sienten orgullo por sus tareas y están motivados en su labor. Posiblemente cuentan con más recursos laborales: incentivos, reconocimiento, autonomía, interacción social. La alta dedicación indica sentido de propósito y entusiasmo en su labor, lo cual es coherente con la JD-R cuando los recursos superan las demandas, sin embargo, el reto radica en mejorar la absorción, optimizando su enfoque en el trabajo.

Administrativos

Su vigor es alto, lo que indica que enfrentan el trabajo con energía y disposición. La dedicación es menor en comparación con los vendedores, lo que sugiere que algunos empleados administrativos pueden no sentirse tan conectados emocionalmente con su trabajo. La absorción es mayor que la de los operarios y vendedores, lo que indica una mejor concentración en sus tareas, lo que puede deberse a la naturaleza de sus funciones que demandan mayor esfuerzo cognitivo.

El contexto administrativo parece ofrecer recursos estratégicos para mantener energía y concentración. Las demandas laborales aquí, aunque presentes, son mejor gestionadas gracias a acceso a herramientas, mejor ambiente físico o soporte organizacional.

Los administrativos tienen estabilidad en su nivel de engagement, pero su dedicación es más baja que la de los otros grupos. Esto podría estar relacionado con el tipo de tareas que realizan, que pueden ser más mecánicas o rutinarias, reduciendo su sentido de propósito.

Los resultados sugieren que el engagement varía significativamente entre los grupos ocupacionales según los recursos y demandas presentes en el contexto en clara concordancia con el modelo teórico elegido para este estudio.

El menor engagement de los operarios indica necesidad de intervenciones para aumentar recursos laborales (apoyo, capacitación, reconocimiento).

Discusión

Los resultados del presente estudio evidencian que el engagement laboral en la empresa Jardines del Recuerdo se sitúa en niveles positivos, lo cual concuerda con la literatura que destaca el compromiso laboral como un predictor del bienestar organizacional y de la calidad del servicio. Desde la perspectiva del modelo de Demandas y Recursos en el Trabajo, las diferencias observadas entre los grupos ocupacionales pueden interpretarse como el resultado del equilibrio —o desequilibrio— entre las demandas laborales y los recursos disponibles en cada contexto de trabajo.

El menor nivel de engagement observado en los operarios del camposanto, particularmente en la dimensión de absorción, sugiere la presencia de mayores demandas físicas y emocionales, junto con un acceso limitado a recursos motivacionales como el reconocimiento, la autonomía o las oportunidades de desarrollo. En contraste, los vendedores mostraron altos niveles de dedicación, lo que podría estar asociado a mayores incentivos, reconocimiento y sentido de propósito, aunque la presión comercial podría afectar su capacidad de concentración.

plena. Los administrativos, por su parte, evidenciaron altos niveles de vigor y absorción, posiblemente relacionados con un entorno de trabajo más estructurado y con mayores recursos organizacionales, aunque con una dedicación relativamente menor.

Cabe señalar que, debido al diseño exploratorio y al muestreo no probabilístico, los resultados deben interpretarse de manera descriptiva y no generalizarse a toda la población de la empresa ni a otros contextos organizacionales. No obstante, los hallazgos ofrecen información valiosa para la comprensión del engagement laboral en un sector poco estudiado y constituyen una base para el diseño de estrategias diferenciadas de intervención.

Conclusiones

El estudio permitió explorar de manera sistemática los niveles de engagement laboral en la empresa Jardines del Recuerdo, evidenciando un compromiso laboral global positivo entre los colaboradores. Las dimensiones de vigor y dedicación se manifestaron como fortalezas organizacionales, mientras que la absorción se identificó como un área con mayor oportunidad de mejora.

Se constató la existencia de diferencias relevantes en el engagement laboral según el grupo ocupacional, lo que pone de manifiesto la necesidad de considerar las particularidades de cada rol en la gestión del talento humano. Los operarios del camposanto presentaron los niveles más bajos de engagement, lo que sugiere la importancia de fortalecer los recursos laborales y el reconocimiento de este grupo. En los vendedores, el reto principal se orienta a mejorar la absorción, mientras que en los administrativos resulta pertinente reforzar el sentido de propósito y dedicación.

Los resultados confirman la relevancia del engagement laboral como un indicador

estratégico para la empresa y aportan evidencia empírica contextualizada que puede servir de base para la toma de decisiones y para futuras investigaciones en el ámbito organizacional nicaragüense.

Referencias

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Esquivel, K. P. R., García, A. J., Sánchez, F. J. O., & Jiménez, C. A. F. (2023). Propiedades psicométricas de la escala UWES-15 en una muestra de comerciantes informales mexicanos. *PSICUMEX*, 13, 1–34. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-59362023000100119
- Esquivel, K. P. R., García, A. J., Sánchez, F. J. O., & Jiménez, C. A. F. (2023). Propiedades psicométricas de la escala UWES-15 en una muestra de comerciantes informales mexicanos. *PSICUMEX*, 13, 1–34. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-59362023000100119
- Grupo, M. (2024). Engagement Laboral: ¿qué es y cómo conseguirlo? Melt Group. <https://meltgroup.com/engagement-laboral/>
- Guerra Díaz, F., & Jorquera Gutiérrez, R. (2021). Análisis psicométrico de la Utrecht Work Engagement Scale en las versiones UWES-17S y UWES-9S en universitarios chilenos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(2), e1542. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1542>
- Jardines del Recuerdo. (s.f.). <https://www.jardinesdelrecuerdo.com.ni/>

- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217–1227.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217–1227.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
- Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. (2013). Engagement and performance. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 207–231). Psychology Press.
- Sánchez, M., López, R., & González, I. (2016). Validación de la versión colombiana de la escala UWES-9 en trabajadores de la salud. *Universitas Psychologica*, 15(4), 135-145.
- Schaufeli, W. B. (2011). Manual Utrecht Work Engagement Scale (UWES).
https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schaufeli, W. B. (2011). Manual Utrecht Work Engagement Scale (Versiones UWES-9, UWES-15 y UWES-17). https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10–24). Psychology Press.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716, <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>