

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DE POSGRADO

**EFFECTO MODERADOR DEL GÉNERO SOBRE LA
RELACIÓN RESILIENCIA Y ENGAGEMENT EN LA
EMPRESA SOLGAS SA EN LIMA, PERÚ, 2020 (ANTES
REPSOL GAS DEL PERÚ SA)**



**PRESENTADA POR
CARMEN JANETTE CANELO LAVALLE**

**ASESORA
MIRYAM TORRES PECHO**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**EFFECTO MODERADOR DEL GÉNERO SOBRE LA RELACIÓN
RESILIENCIA Y ENGAGEMENT EN LA EMPRESA SOLGAS SA EN LIMA,
PERÚ, 2020 (ANTES REPSOL GAS DEL PERÚ SA)**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

**PRESENTADO POR:
CARMEN JANETTE CANELO LAVALLE**

**ASESORA
Dra. MIRYAM TORRES PECHO**

**LIMA, PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Para mi familia, amigos y profesores que creyeron en mi a pesar de los años que transcurrieron desde que empecé la maestría y hoy que la culmino.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a mis tutores y quien me apoyaron con sus consejos y comentarios a lo largo de esta tesis, personas de gran sabiduría y conocimientos que se han esforzado por ayudarme a llegar al punto donde me encuentro.

Sencillo no ha sido este proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito estudiando un tema que me apasiona y obtener una afable titulación profesional.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.1.1 Antecedentes internacionales	1
1.1.2 Antecedentes nacionales	8
1.2. Bases teóricas	12
1.2.1. La resiliencia	12
1.2.2. El engagement	22
1.2.3. El efecto moderador del género	35
1.3 Definición de términos básicos	40
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
2.1 Formulación de la hipótesis principal	43
2.1.1 Formulación de las hipótesis derivadas	43
2.2. Variables y definición operacional	43
2.2.1. Variables:	43
CAPITULO III: METODOLOGÍA	47
3.1. Diseño metodológico	47
3.2. Diseño muestral	48
3.3. Técnicas de recolección de datos	50
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.	52
3.5. Aspectos éticos	52
CAPITULO IV: RESULTADOS	54
4.1. Descripción de la muestra objeto de estudio	54

4.2. Nivel de resiliencia en el personal de la empresa Solgas SA con base en la escala de resiliencia (CD-RISC).	56
4.3. Nivel de engagement en el personal de la empresa Solgas SA con base en la escala UWES-9	57
4.4. Evaluación de modelo de ecuaciones estructurales	59
4.4.1. Resolución del modelo de resiliencia y engagement	61
4.4.2. Modelo con constructos de segundo orden	72
4.4.3. Evaluación del modelo estructural con constructos de segundo orden	76
4.4.4. Efecto moderador del género en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement.	79
4.4.4.1. Prueba de hipótesis del efecto moderador del género en el modelo de resiliencia y engagement	83
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	86
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
FUENTES DE INFORMACIÓN	96
ANEXOS	120

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables	45
Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la muestra	55
Tabla 3. Estadísticos de la muestra por género	56
Tabla 4. Distribución del nivel de resiliencia del personal de Solgas SA	57
Tabla 5. Conversión de valores promedios de engagement	58
Tabla 6. Estadísticos de engagement del personal de la empresa Solgas SA	58
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement (primera corrida)	64
Tabla 8. Cargas o loading de los ítems de la dimensión CONF del constructo resiliencia (primera corrida)	65
Tabla 9. Historial de depuración de la dimensión Conf del constructo resiliencia	66
Tabla 10. Tamaño y significatividad de las cargas de los ítems, fiabilidad y validez convergente de los subconstructos de primer orden	68
Tabla 11. Matriz de cargas cruzadas (crossloading)	70
Tabla 12. Criterio de Fornell-Larcker	71
Tabla 13. Matriz Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	72
Tabla 14. Fiabilidad y validez de los constructos resiliencia y engagement..	74
Tabla 15. Carga y significatividad de ítems (Dimensiones) de resiliencia y engagement	74
Tabla 16. Matriz de cargas cruzadas de los constructos resiliencia y engagement	75
Tabla 17. Criterio de Fornell-Larcker	75
Tabla 18. Matriz Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	76
Tabla 19. Pruebas de ajuste del modelo global	77
Tabla 20. Contraste de hipótesis	78
Tabla 21. Coeficiente de determinación R2 y tamaño de los efectos	79
Tabla 22. Estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement (Mujeres)	80

Tabla 23. Carga y significatividad de ítems (dimensiones) de resiliencia y engagement (Mujeres)	81
Tabla 24. Estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement (Hombres)	82
Tabla 25. Carga y significatividad de ítems (dimensiones) de resiliencia y engagement (Hombres)	83
Tabla 26. Prueba de hipótesis de influencia del género en el modelo de resiliencia y engagement	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la muestra según genero	54
Figura 2. Modelo de segundo orden de resiliencia-engagement	60
Figura 3. Relaciones entre las dimensiones de resiliencia y engagement	62
Figura 4. Modelo de influencia de la resiliencia en el engagement	73
Figura 5. Modelo de influencia de la resiliencia en el engagement sin el ítem (dimensión) influencia	73
Figura 6. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de las mujeres	80
Figura 7. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de las mujeres (sin INFL)	80
Figura 8. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de los hombres	82
Figura 9. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de los hombres (sin INFL)	82

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es evaluar el efecto moderador del género sobre la relación resiliencia y engagement en la empresa Solgas SA (antes Repsol Gas del Perú SA), con base en las escalas CD-RISC y Utrecht Work Engagement Scale (UWE-9). Para ello se aplicó un diseño de investigación de tipo causal, con base en una muestra no probabilística por cuotas, conformada por 55 empleados de sexo femenino y 70 empleados de sexo masculino, quienes respondieron los cuestionarios online. Se empleó un modelo PLS-SEM con el cual se demostró la fiabilidad y validez de los ítems y de los constructos, así como también se empleó para verificar las hipótesis de estudio. Entre las conclusiones más importantes destacan las siguientes 1) la resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA y 2) al incluir el género se evidenció que tiene un efecto moderador en el modelo que explica la resiliencia a partir del engagement, ya que aumenta fuerza de la relación causal en el caso de las mujeres, mientras que la anula en el caso de los hombres.

Palabras clave: resiliencia, engagement, compromiso, género, sector hidrocarburos

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the moderating effect of gender on the relationship of resilience and engagement in the company Solgas SA (formerly Repsol Gas del Perú SA), based on the CD-RISC and Utrecht Work Engagement Scale (UWE-9) scales. For this, a causal type of research design was applied, based on a non-probabilistic quota sample, consisting of 55 female employees and 70 male employees, who answered the online questionnaires. A PLS-SEM model was used with which the reliability and validity of the items and constructs was demonstrated, as well as it was used to verify the study hypotheses. Among the most important conclusions, the following stand out: 1) Resilience has a positive and significant influence on the level of work engagement of the Solgas SA company staff and 2) By including gender, it was evidenced that it has a moderating effect on the model that explains resilience from engagement, since it increases the strength of the causal relationship in the case of women, while it cancels it in the case of men.

Keywords: resilience, engagement, commitment, gender, hydrocarbons sector

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones están expuestas a un entorno dinámico debido a la rápida evolución de las circunstancias empresariales; la competitividad se acentúa día a día, hay una mayor incidencia de eventos de crisis y desastres (Kantur y Iseri-Say, 2015). En un ambiente de competitividad e incertidumbre la dirección de la empresa debe crear e implementar estrategias para resistir y competir (Carvalho de, Ribeiro, Silva, y Cintra, 2016). En este contexto, la gerencia tiene la responsabilidad de garantizar la supervivencia de sus organizaciones y, además, generar beneficios (Accra y Amah, 2014); para lograrlo se requiere de trabajadores, grupos y organizaciones resilientes (Kantur y Iseri-Say, 2012; Fukofuka y Tusse, 2015).

Por otro lado, y como resultado del auge de la Psicología Positiva en los últimos años, los estudios sobre los comportamientos de los trabajadores se han centrado en el desarrollo óptimo y los aspectos positivos (García, Fernández, y Martínez, 2016; Lupano y Waisman, 2018), en vez de las disfunciones (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Esto con el fin de identificar las destrezas humanas y las características positivas que permiten mejorar la calidad de vida de las personas, y a su vez influyen en las actitudes laborales y el desempeño de la empresa (Salanova, Martínez, y Llorens, 2005; García-Rodríguez, Labajos, y Fernández, 2015), ya que las organizaciones han comenzado a atribuir su éxito y ventaja competitiva a los factores humanos (Youndt y Snell, 2004). Esto significa que para que las organizaciones puedan garantizar la eficiencia y la eficacia de su negocio, deben atraer y mantener profesionales con cualidades tales como proactividad,

iniciativa y responsabilidad que los hagan realmente competentes e innovadores (Bakker, y Leiter, 2010; Agapito, Polizzi, y Siqueira, 2015).

Dos de los conceptos más analizados en estos estudios de la Psicología Positiva son el de resiliencia (Vizoso-Gómez y Arias-Gundin, 2019) y el de engagement (Extremera, Bravo, y Durán, 2016), que según algunos autores ofrecen a las organizaciones ventajas competitivas (Salgado, 2005; Bakker y Leiter, 2010).

Un trabajador resiliente es capaz de lidiar con el estrés laboral, que surge cuando los requisitos de un puesto de trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del empleado (Nakao, 2010). Así que, este tipo de estrés es un problema tanto individual como organizacional, pues es un fenómeno que afecta el factor humano, que es el pilar fundamental de las instituciones (Aristizábal, Mejía y Quiroz, 2018), por lo tanto, constituye un impedimento para el mejoramiento empresarial (Ahumada, Uribe, Alba-Gómez y Zea-Acosta, citado por Aristizábal et al., 2018).

Son eventos estresores dentro de las organizaciones, entre otros, la presión en el trabajo, el clima y la dinámica organizacional (Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz, 2012), los turnos de trabajo, y la escasez de personal (Alba, 2015). Estas circunstancias causantes del estrés laboral generan secuelas en la calidad del trabajo, en el compromiso organizacional, en la satisfacción laboral, en la vida en general (Paris y Omar, 2009) y en la salud (Black, Balanos y Whittaker, 2017). Sin embargo, las estrategias de afrontamiento centradas en la resolución de problemas, el distanciamiento y el autocontrol características de una persona resiliente, tiene

un impacto positivo sobre el bienestar individual (Paris y Omar, 2009), y en consecuencia sobre la organización, ya que posibilita superar desgloses, perturbaciones y discontinuidades y permite el desarrollo organizacional (Quendler, 2017), además de estar relacionada con la innovación de productos (Williams, Eke y Anyanwu, 2017; Quiñonez y Prado, 2017).

En cuanto al estado o situación de los estudios sobre resiliencia y engagement en el Perú, la revisión de antecedentes de tesis registradas en la base de datos Alicia del Concytec, se tiene que la única tesis de posgrado que aborda la relación de los constructos resiliencia y engagement es la de Sandoval (2016), que fue descriptiva correlacional. En otros estudios se abordan de manera individual los constructos resiliencia y engagement, así varios autores Grández, 2017; Flores, Fernández, Juárez, Merino, y Guimet, 2015) abordaron el engagement con análisis factorial confirmatorio, con base en un modelo de ecuaciones estructurales de covarianzas (CB-SEM), aunque el único estadístico que empleó Grández, (2017) fue el de la fiabilidad con el coeficiente Omega, mientras que Flores et al., 2015 solo emplearon el alfa de Cronbach. Por su parte, diversos autores (Velezmoro, 2018; Holguin y Rodríguez, 2020) abordaron la resiliencia en estudios correlacionales.

Con respecto a la industria del gas en Perú, Torres (2015) ha señalado lo siguiente: 1) Es un negocio que ha requerido de una infraestructura costosa para su almacenamiento, transporte y distribución, que consiste básicamente en ductos y redes de ductos, pues se trata de un elemento gaseoso y, además los yacimientos importantes están alejados de los focos de demanda; 2) Su extracción y comercialización dependen del escenario de precios mundial vigente, el cual puede

ser volátil o con tendencia a la baja tal como sucede en estos tiempos, con la aparición de una gran oferta proveniente de Estados Unidos, el denominado *shale gas*; 3) Los proyectos de exploración y explotación tienen un costo elevado. Sin embargo, Perú cuenta con reservas suficientes para autoabastecerse de gas natural, por ello, es importante diversificar la matriz energética introduciendo en mayor proporción el gas para dotar de mayor seguridad energética al país, por un lado, y por el otro, es preferible usar el gas natural en el mercado local y vender al exterior los otros combustibles que se producen y que tienen una mayor cotización en el mercado internacional, para obtener mayores ingresos en divisas.

En el ámbito específico de la empresa Solgas SA, se puede señalar que es una marca conocida en el mercado con 73 años en el Perú. Esta marca en el tiempo ha estado en varias empresas: Compañía Peruana de Gas, Repsol YPF del Perú SA y Repsolgas del Perú SA, siendo la última la continuación de la misma empresa, pasando de Compañía Peruana de Gas a empresas Repsol con sede España. En junio de 2016 Repsol vendió a la empresa Abastible del Grupo Copec de Chile la empresa que comercializa GLP (Repsolgas) y todos los que trabajaban allí continuaron con una nueva gerencia general bajo el paraguas de una nueva empresa, pero a la fecha, todos los que quedaron en puestos directivos migraron a otras organizaciones. De manera que, de las más de 450 personas antiguas que pasaron de Repsol a Solgas SA, solo queda el 10 ó 15%, ya sea porque los despidieron o se fueron de la empresa. En consecuencia, con la nueva propiedad accionaria se detectan los problemas siguientes: 1) Renuncias ante al cambio de los líderes al no estar de acuerdo con nuevos lineamientos o políticas de la empresa, 2) Desmotivación ante despidos de personal antiguo, sea por no contar el perfil que necesita la empresa, o por salarios altos o evaluaciones, 3) Cambio de

razón social, 4) Liderazgo distinto por culturas distintas (Repsol es española y Grupo Copec de Chile) y 5) Situación inestable del entorno de la empresa, del mercado energético y de GLP en el Perú.

De continuar la problemática antes descrita en la empresa Solgas SA se vislumbran en el corto y mediano plazo serios problemas en los ámbitos laborales, que seguramente tendrán amplias repercusiones en las demás áreas de la empresa como marketing, finanzas y producción, principalmente. Ante este contexto, y por la importancia del sector gasífero para la economía del Perú, en la presente investigación se pretende examinar la relación entre la resiliencia y el engagement, así como el efecto moderador del género a fin de determinar posibles conductas de los trabajadores de la empresa Solgas SA, que constituyan una ventaja competitiva de la organización, y que puedan ser incluidas en los planes de recursos humanos y así mejorar los procesos de toma de decisiones, entre otros aspectos a fortalecer.

Entre los principales aportes de esta investigación se tienen: 1) Por su diseño causal es el primer trabajo que explica la influencia de la resiliencia en el engagement en el Perú, 2) La evaluación psicométrica más completa a la fecha en el contexto peruano, de los constructos evaluados al emplear los estadísticos: alfa de Cronbach, índice de fiabilidad compuesta, varianza extraída media y las matrices de cargas cruzadas, de Fornell-Larcker y HTMT, 3) Empleo de un modelo de ecuaciones estructurales, específicamente PLS-SEM, que es la técnica estadística más avanzada para abordar relaciones entre constructos y 4) Los resultados empíricos que incluyen el enfoque de género.

El problema principal abordado en esta investigación es:

¿Cómo es el efecto moderador del género sobre la relación resiliencia y engagement en la empresa Solgas SA (antes Repsol Gas del Perú SA)?

Los problemas específicos son:

- 1) ¿Cómo influye la resiliencia en el engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA?
- 2) ¿Cuál es el efecto moderador del género en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA?

Asimismo, como objetivo general de la investigación se planteó:

Objetivo general

Determinar el efecto moderador del género sobre la relación resiliencia y engagement en la empresa Solgas SA (antes Repsol Gas del Perú SA).

Para lograr este objetivo general se plantearon los Objetivos específicos siguientes:

- 1) Describir la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA.
- 2) Demostrar el efecto moderador del género en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA.

Actualmente, debido al auge de la Psicología Positiva, hay una tendencia relacionada con un nuevo enfoque sobre las organizaciones, que las considera como lugares donde la colaboración, la apreciación y el significado están presentes regularmente; el bienestar humano es un indicador fundamental de éxito y las relaciones sociales se caracterizan por la lealtad, la compasión, el respeto y la honestidad (Cameron y Spreitzer, 2012). Cuando estas características están efectivamente presentes en la empresa es posible crear un clima favorable para la resiliencia y el engagement de los trabajadores, lo que a su vez influirá en mayor satisfacción y desempeño laboral (Christian, Garza, y Slaughter, 2011).

Por estas razones, numerosas organizaciones han realizado importantes esfuerzos en la búsqueda efectiva de las mejores condiciones de vida laboral, de manera tal, que se aproveche al máximo la disponibilidad limitada de recursos en pro del cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados por la misma, especialmente ante escenarios fluctuantes e inestables como los actuales. En este sentido, la presente investigación es importante por las razones siguientes:

Justificación social: el estudio constituye un valioso aporte para la industria de hidrocarburos del Perú, ya que fue realizado en Solgas SA, una empresa reconocida y con trayectoria en la industria, lo que permitió examinar el nivel de resiliencia y engagement en esa organización, pero los resultados podrán ser extrapolados a otras empresas de ese sector.

Justificación práctica: los resultados de la investigación le facilitarán a Solgas SA una mejor gestión del talento humano, ya que al disponer de información sobre los niveles de resiliencia y engagement, la relación entre estas variables, y el efecto

moderador del género sobre dicha relación podrán desarrollar planes que permitan un mejor desempeño del personal y, como consecuencia de ello, un mayor desempeño organizacional, lo cual es particularmente importante en momentos en que el sector energético atraviesa una fuerte crisis debido a un sinnúmero de variables que están impactando, entre las cuales destaca la pandemia del Covid 19, el cambio climático, y las tensiones geopolíticas, entre otras. Asimismo, los resultados pueden ser extrapolados, con las debidas precauciones, a otros contextos empresariales.

En cuanto a las limitaciones presentes para desarrollar esta investigación ha sido la escasa información en cuanto a los estudios sobre resiliencia o engagement en el sector hidrocarburos. Sin embargo, esta limitación no fue restrictiva para la ejecución de la tesis.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Alves (2016) en su tesis doctoral intitulada, “El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia”; presentada en la universidad de Salamanca, España. Entre sus objetivos se planteó investigar la relación entre el Síndrome de Burnout (SB), engagement, y el papel de la resiliencia como factor de protección del SB en profesionales de enfermería. Se trató de un estudio realizado en quince municipios del estado de Paraíba-Brasil, de tipo transversal que analizó las relaciones entre las variables y describió las características de 320 enfermeros en el sector público, que prestaban atención básica, media y de alta complejidad a clientes de escasos recursos.

Los resultados más relevantes fueron los siguientes: 1) El 41.2% (132) de los enfermeros entrevistados presentaron SB. 2) Con respecto a los factores VI-Vigor, DE-Dedicación y AB-Absorción del Engagement, hubo significativas correlaciones negativas de los tres componentes con el Corazón de Burnout (CB): CBxVI ($r=-0.406$, $**p<0.01$), CbxDE ($r=-0.397$, $**p<0.01$) y CbxAB ($r=-0.257$, $**p<0.01$). 3) De los factores RAV-Resolución, IND-Independencia y ACCA-Autoconfianza de la escala de resiliencia, existió una correlación negativa significativa del CB solo con los dos primeros componentes: CBxRAV ($r=-0.152$, $**p<0.01$) y CBxIND ($r=-0.117$,

* $p < 0.05$). El tercer componente ACCA mostró muy poca correlación no significativa con el CB, siendo CBxACCA ($r = 0.043$, $p > 0.05$). El tercer componente del SB, RP-Realización Profesional, presentó una correlación positiva y significativa con la totalidad de los componentes del engagement y de la escala de resiliencia, lo cual confirma la ocurrencia de las mayores medias de scores para cada variable considerada a partir de los instrumentos MBI, Engagement y Resiliencia. A partir de estos análisis, el autor concluyó que: fue posible determinar la presencia de SB, conocer la existencia de la diferencia en la incidencia del síndrome en función del tipo de actividad que los enfermeros realizaban a nivel de atención básica, media y de alta complejidad; se constató las secuelas de la salud mental relacionadas con el SB de los enfermeros; permitió conocer las consecuencias psicosomáticas y conductuales, y evidenciar la fragilidad ante el SB de los trabajadores de enfermería frente a los diversos factores de resiliencia y engagement; igualmente se comprobó la existencia de la relación entre las dimensiones de SB, las consecuencias psicológicas y los factores de resiliencia, revelados por los enfermeros. El aporte de este autor para la presente tesis fue la constatación tanto de la fiabilidad y validez del constructo engagement, así como de la correlación entre éste y la resiliencia.

Con el objetivo de estudiar “las relaciones entre la resiliencia y los componentes conductual, emocional y cognitivo de la implicación escolar”, Rodríguez-Fernández, Ramos-Díaz, Ros y Zuazagoitia (2018), publicaron un artículo en la revista Educación XXI intitulado, “Implicación escolar de estudiantes de secundaria: La influencia de la resiliencia, el autoconcepto y el apoyo social percibido”. En esta investigación se realizó un muestreo aleatorio estratificado con 1.250 estudiantes de educación secundaria obligatoria, entre 12 y 15 años de edad pertenecientes a nueve centros educativos públicos y concertados de la Comunidad

del País Vasco, de los cuales 638 (51%) eran chicas y 612 (49%) chicos. Administraron la escala Connor-Davidson de Resiliencia (CD-RISC) y el Cuestionario de Implicación Escolar (SEM) como instrumentos de evaluación. Los resultados señalan que los adolescentes resilientes presentaron calificaciones mucho más altas que sus pares no resilientes en implicación conductual, implicación emocional e implicación cognitiva. Este patrón de resultados se repitió tanto para la muestra global como para las muestras en función del sexo y el nivel educativo, lo que demostró que ninguna de estas dos variables poseía un efecto mediador. La discusión se enfocó en la importancia de mejorar la calidad de la escolaridad de los adolescentes mediante una mejora de competencias socioemocionales. El aporte de esta investigación es que permitió conocer que el cuestionario de Connor-Davidson de Resiliencia ya está validado y que el sexo funciona como variable independiente.

Vera de (2017) en su tesis doctoral intitulada, "Evaluación del burnout y factores de resiliencia-engagement en docentes", presentada en la Universidad Pública de Navarra, España", se planteó como propósito "medir e interpretar la vivencia de burnout y de resiliencia de una muestra de docentes, y establecer relaciones entre ambas percepciones". Se trató de un estudio transversal, descriptivo y correlacional, donde la población estuvo compuesta por 1.268 docentes de formación secundaria de veinticuatro Institutos de la provincia de Huesca, pertenecientes a la red pública educativa del curso 2014. Con la participación voluntaria del 13.17% de los docentes se conformó el tamaño de la muestra (n=167). Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fueron dos cuestionarios tipo Likert de cinco opciones de respuestas: 1) para la valuación del burnout: Adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory-

General Survey (MBI-GS) y 2) para evaluar la resiliencia: el “Cuestionario de Evaluación de Resiliencia de Serrano (2010) de la Universidad de Zaragoza”. El procedimiento se inició con un primer contacto a los directores de los centros, se les presentó el estudio y se les requirió su colaboración; la segunda fase consistió en remitir, vía correo electrónico, a los docentes los instrumentos de evaluación unificados en un cuestionario para ser respondidos vía online en Google Drive.

Para el análisis estadístico descriptivo, correlacional y factorial confirmatorio, la información se procesó mediante el paquete estadístico SPSS versión 20. Mediante un análisis factorial, la autora obtuvo cinco factores o componentes que evaluaron aspectos referidos al trabajo de los profesores encuestado. Tales factores explicaron un 47.74% de la varianza total de los datos. Hasta el rango de edad de 45 años encontró que la participación de las mujeres en relación a los hombres era mayor (56.29%) y, a partir de esa edad, se nivela la proporción entre ambos sexos, además identificó dos casos de burnout, y otros siete los consideró dudosos al tener puntuaciones altas en agotamiento y cinismo elevado (eficacia normal). Por último, concluyó que la resiliencia disminuye la vulnerabilidad al burnout. El aporte de esta investigación ha sido dar a conocer la relación entre Resiliencia y Engagement mediante el análisis multivariante, así como la validez del procedimiento de aplicar los cuestionarios vía online.

Con el objetivo de evidenciar “la relación de la socialización y la resiliencia con las respuestas de engagement en especialistas en formación”, Cerezo, Bernabé, Losbona y Palací (2017), publicaron en la “Revista de Calidad Asistencial”, un artículo titulado: “La socialización de los profesionales sanitarios y el papel de la resiliencia en el desarrollo de conductas de bienestar en el trabajo”, para lo cual

llevaron a cabo un muestreo de conveniencia, donde participaron 110 profesionales pertenecientes a seis unidades docentes de varios hospitales de Sevilla, España. Realizaron los análisis descriptivos y mediacionales de las variables estudiadas a través SPSS 21. Los resultados evidenciaron relaciones estadísticamente significativas entre socialización, resiliencia y engagement. También mostraron el papel mediador de la resiliencia ($\beta=0.10$; $se=0.12$; $p<0.05$; IC: [0.02-0.23]) para generar engagement en los profesionales sanitarios. Por ello, los autores concluyeron que existió una interacción entre socialización y especialidad que moderó la resiliencia, por lo cual una socialización positiva y la resiliencia pueden promover un buen desempeño. La contribución de esta investigación es conocer la relación entre la Resiliencia y el Engagement, así como la validez del empleo de muestras de tamaño mediano (110 personas) en estudios de tipo causal.

Guerrero (2017), en su tesis de maestría titulada: “La Resiliencia organizacional, estudio de caso en una empresa pública de hidrocarburos en Quito Ecuador” (Escuela Politécnica Nacional); de tipo descriptivo, determinó aspectos de la resiliencia organizacional en una empresa pública de este sector industrial, aplicó una encuesta de Evaluación de Resiliencia Organizacional a 49 individuos pertenecientes a los mandos medios del área administrativa. De acuerdo a los resultados obtenidos, la población estudiada mantuvo un comportamiento organizacional resiliente caracterizado por la eficacia, el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia y la capacidad de trabajar bajo presión, a pesar de las adversidades ocurridas durante el periodo de estudio. El aporte de esta investigación es servir de referencia para el estudio de la resiliencia en el sector de hidrocarburos con una muestra mucho más pequeña que la utilizada en la presente tesis.

Los investigadores Navarro, López, y Climent (2018) en su artículo intitulado “Engagement, resilience and empathy in nursing assistants”, publicado en la revista “Enfermería Clínica”, analizaron los niveles de engagement, resiliencia y empatía; también la relación entre ellos, en una muestra de 128 auxiliares de enfermería que laboran en diversos centros privados de Huelva. Aplicaron un estudio descriptivo transversal, administrando a la muestra los instrumentos siguientes: “escala de resiliencia de Wagnild y Young, índice de reactividad interpersonal y Utrech Work Engagement Scale”.

Los resultados mostraron una relación entre los componentes cognitivos y emocionales del engagement y la empatía. Por otra parte, variables asociadas a la organización del trabajo y las condiciones laborales, como la antigüedad laboral, el tipo de jornada y el turno de trabajo, se encontraron asociadas con el engagement. Esta investigación sirvió de referencia para corroborar la relación entre Resiliencia y Engagement, corroborar la fiabilidad y validez de la Utrech Work Engagement Scale en una muestra mediana.

Cooke, Cooper, Bartram, Wang & Hexuan (2019) en un artículo intitulado “Mapping the relationships between high-performance work systems, employee resilience and engagement: a study of the banking industry in China”, publicado en el “The International Journal of Human Resource Management”, plantearon que hay un creciente interés en la capacidad de resiliencia de los empleados en el contexto organizacional, así como en su contribución al desempeño organizacional. Este estudio examina las relaciones entre los sistemas de trabajo de alto rendimiento (STAR), la resiliencia y el engagement de los empleados, utilizando una muestra de 2040 empleados en la industria bancaria china, con base en el modelo de

demanda de recursos laborales y la teoría de gestión de recursos humanos estratégica de alto rendimiento, desarrollaron tres hipótesis para probar la relación entre STAR y la resiliencia de los empleados, la resiliencia y el engagement de los empleados, y el efecto mediador de la resiliencia en la relación entre STAR y el engagement. Todas las hipótesis son compatibles y sugieren que STAR puede usarse como un recurso laboral para afectar positivamente la resiliencia y, posteriormente, la participación de los empleados. El mensaje clave del artículo es que la capacidad de resiliencia de los empleados puede verse como un conjunto de habilidades y atributos que pueden desarrollarse mediante el uso efectivo de STAR para beneficiar tanto a las personas como a la organización. El aporte de este trabajo es que muestra la relación positiva entre la resiliencia y el engagement de los trabajadores, así como el hecho de que las relaciones entre estas variables se establecen con modelos de ecuaciones estructurales en publicaciones de Scopus y Social Sciences Citation Index (Web of Science), por lo cual se adoptó esta técnica estadística.

Vizoso-Gómez y Arias-Gundin (2019) en su artículo, “Relación entre resiliencia, optimismo y engagement en futuros educadores”, publicado en “International Journal of Educational Research and Innovation”; se plantearon relacionar la resiliencia, el optimismo disposicional y las dimensiones del engagement o compromiso con los estudios (vigor, dedicación y absorción). La muestra se conformó por 463 estudiantes de la “Facultad de Educación de la Universidad de León, España”, el 75.8% eran mujeres y el 24.2% eran hombres.

Los instrumentos empleados fueron: “La 10-item Connor-Davidson Resilience Scale, el Life Orientation Test Revised y la Utrecht Work Engagement

Scale-Student”. Según los resultados obtenidos, se presenta una relación estadísticamente significativa y positiva entre resiliencia y optimismo ($r = .51; p < .01$); la resiliencia también se relacionó con el compromiso. Concretamente, la resiliencia se relacionó con el vigor ($r = .20; p < .01$), la dedicación ($r = .11; p < .05$) y la absorción ($r = .14; p < .01$); lo que indica que los estudiantes con elevados niveles de resiliencia también presentaron altos niveles de vigor, dedicación y absorción. Sin embargo, el optimismo no estuvo relacionado de forma estadísticamente significativa con ninguna de las dimensiones del compromiso. Mientras que las tres dimensiones del compromiso con los estudios se relacionaron estadísticamente entre sí. Las principales aportaciones de esta investigación son: Corroborar que la Resiliencia y el Engagement tienen una relación estadísticamente significativa y positiva; constatar el uso del método cuantitativo en este tipo de estudios.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015) en un artículo intitulado “Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú”, publicado en la revista “Liberabit”, destacaron que el constructo entusiasmo por el trabajo integra sentimientos de vigor, dedicación y absorción, por lo cual se plantearon el objetivo de investigar la validez factorial de la “Utrecht Work Engagement Scale (UWES)” en sus versiones de 15 y 9 ítems sobre una muestra de 145 profesores de Lima, Perú. Para los autores los términos Entusiasmo por el trabajo y engagement son equivalentes. Emplearon los análisis factoriales exploratorios y confirmatorios y según los resultados la UWES tiene propiedades psicométricas adecuadas, con base a su estructura tridimensional y, en especial, la versión de 9 ítems mostró los mejores índices de ajuste. El aporte de esta investigación es que permitió conocer la fiabilidad y validez de la escala

UWES, en sus versiones de 15 y 9 ítems, mediante un análisis factorial confirmatorio (una técnica estadística avanzada) aplicada en el contexto peruano.

Sandoval (2016) elaboró la tesis “Capital psicológico y engagement en los trabajadores del policlínico Pablo Bermúdez EsSalud, 2016” (Universidad César Vallejo); en la cual determinó la “relación entre el Capital psicológico y el Engagement en los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud”. Se basó en el método cuantitativo observacional, de tipo básico y descriptivo correlacional, con diseño no experimental transeccional, aplicado a una población de 120 profesionales. Para evaluar el “Capital Psicológico” utilizó el cuestionario (PCQ) cuyas dimensiones son: autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo. Para el “Engagement o Compromiso en el Trabajo”, se empleó el cuestionario original UWES (en español), cuyas dimensiones son: vigor, dedicación y absorción. La fiabilidad de estos instrumentos se midió con el “alpha de Cronbach” y para la verificación de las hipótesis se utilizó el coeficiente “Rho de Spearman”.

Los resultados evidencian que el capital psicológico y el Engagement se relacionan positiva y directamente a un nivel moderado ($Rho = 0.560$, $p < 0,05$) y, entre las dimensiones las relaciones son positivas y oscilan entre alta y baja. Concluyó que se podrían realizar intervenciones que desarrollen el “Capital Psicológico” para mejorar el Engagement. El aporte de esta investigación es la evidencia de que se estudió de manera indirecta la relación entre Resiliencia y Engagement, lo que pone de manifiesto que este tópico ha sido muy poco estudiado y se ha hecho a un nivel muy básico (de tipo correlacional), lo cual se pretende superar con la técnica de ecuaciones estructurales.

Grández (2017), de la “Universidad César Vallejo”, desarrolló la tesis intitulada: “Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en Colaboradores de la Red de Salud – Moyobamba”, en la cual determinó “las propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) en colaboradores de la Red de Salud –Moyobamba”, para una población total de 434 trabajadores, tanto hombres como mujeres con edades entre 18 y 65 años, del nivel administrativo, operario y asistencial. Empleó un análisis factorial confirmatorio, cuyos índices fueron: ajuste absoluto (GFI=.973), índice de bondad de ajuste (AGF=.965), residuo estandarizado cuadrático medio (SRMR=.0631); índice de ajuste normativo (NFI=.956) y el ajuste parsimonioso (PNFI=.824). Por último, determinó la confiabilidad con el coeficiente omega (de .733 a .769). Concluyó que la UWES presenta propiedades psicométricas relevantes y, por tanto, el constructo puede ser aplicado en la población trabajada. El aporte de esta investigación es que muestra que la escala UWES ha sido probada en el ámbito peruano de la salud, demostrando su validez y confiabilidad como instrumento.

Velezmoro (2018) de la universidad peruana “Cayetano Heredia”, en su tesis de maestría titulada “Cohesión familiar y resiliencia en adolescentes de una institución educativa estatal de Trujillo”, se centró en la relación existente entre cohesión familiar y resiliencia de un grupo de 100 adolescentes de una institución educativa estatal de Trujillo. Empleó la escala de evaluación de cohesión (FACES III) y la escala de resiliencia para Adolescentes (ERA). Los resultados muestran una cohesión familiar amalgamada (76%) con un nivel medio (38%) a un nivel alto (36%) de resiliencia en los adolescentes. Por último, verificó la hipótesis general que la cohesión familiar y la resiliencia se correlacionan ($r= 0.50$). El aporte de la presente investigación ratifica que la Resiliencia se apuntala como un constructo relevante

en las investigaciones realizadas en el ámbito peruano, evaluada en un ambiente educativo.

Holguin y Rodríguez (2020) en su artículo intitulado: “Proactividad y resiliencia en estudiantes emprendedores de Lima”, publicado en la “Propósitos y Representaciones”, muestran que los avances sobre resiliencia reportan indicios de características emergentes de proactividad en los estudiantes que se profesionalizan y aventuran en actividades laborales con la visión de superarse personal y profesionalmente, para lo cual determinaron la relación entre resiliencia y proactividad, en una muestra de 285 estudiantes de educación superior de seis distritos de Lima (\bar{X} = 32.7 años), que desarrollaban actividades laborales formales o informales. Como instrumentos emplearon la escala de resiliencia y la de comportamiento proactivo en las organizaciones. Con base en el coeficiente de correlación, corroboraron la relación fuerte y positiva entre la resiliencia y proactividad de los estudiantes, que fue mayor en los que fueron apoyados económicamente por su familia durante su profesionalización.

También se demostró que los emprendedores más proactivos son los que laboran de manera informal y los emprendedores formales e informales muestran niveles de resiliencia similares. El aporte de la presente investigación es que confirma que la Resiliencia ha sido estudiada con otros constructos por diversos investigadores y se apuntala como una variable relevante en las investigaciones realizadas en el ámbito peruano, al ser evaluada en el ambiente empresarial. También, evidencia el uso de técnicas estadísticas bivariantes, que son de nivel básico, para probar hipótesis.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. La resiliencia

Según Pengüé (2008) la resiliencia es “la propiedad de los ecosistemas para responder al estrés provocado por la depredación, o la perturbación proveniente de fuentes externas (desastres naturales, actividades humanas, etc.)”.

De manera que la resiliencia es un concepto desarrollado desde la perspectiva de la Ecología, que ha sido extrapolado y, por ello, está referido esencialmente a cómo un sistema, una comunidad o un individuo, puede lidiar con la perturbación, la sorpresa y el cambio. Este concepto está enmarcando en el enfoque prevaleciente sobre la necesidad de construir futuros sostenibles en ambientes de riesgo e incertidumbre crecientes (Mitchell y Harris, 2012). Algunos autores la consideran como un factor necesario para que la organización y sus miembros puedan hacer frente a varios tipos de adversidad (Linnenluecke, 2017).

Aunque no hay consenso en la definición del término resiliencia (Kalawski, 2003; Cabanyes-Truffino, 2010; Wildle, Bennett y Noyes, 2011; Fletcher y Sarkar, 2013; De Vera, 2017, p. 145), hay un acuerdo generalizado de considerarlo un proceso dinámico de carácter evolutivo que involucra la adaptación positiva de la persona en un contexto de gran adversidad (Luthar, Cicchetti y Becker, 2000; Luthar, 2006; Masten, 2014). Asimismo, también se ha señalado que la resiliencia se refiere a la capacidad de las personas para desarrollarse psicológicamente sanas y exitosas, a pesar de estar en circunstancias desafiantes, amenazantes o estresantes (Rutter, 2012). Entonces, la resiliencia es un fenómeno caracterizado por el logro de buenos resultados por parte de una persona, grupos o comunidades

a pesar de las graves amenazas para la adaptación o el desarrollo (Yunes, 2003; Rutter, 2012). Ponce (2015), señala que se trata de un proceso de negociación, gestión y adaptación a las circunstancias o hechos que originan estrés o trauma significativo. Otros autores indican que se trata de la capacidad natural de afrontar, resistir y adaptarse a experiencias adversas o estresantes, e incluso salir fortalecido como individuo (Bonnano, 2004; Masten y Tellegen, 2012; Masten, 2016), y desarrollar competencia social, vocacional y académica en entornos de alto estrés psicosocial (Csikszentmihalyi, 1999; Grotberg, 1995; Rutter, 1985).

De tal manera que, se entiende que las personas resilientes son las que manifiestan y mantienen un comportamiento firme, trazan su camino a través de salidas no depresivas e, incluso, resultan enriquecidas cuando tienen que soportar situaciones adversas (Vizoso-Gómez y Arias-Gundín, 2019) o asumir riesgos significativos (Snyder y López, 2009). Así que, ser resiliente no es estar libre del estrés y la presión, de los conflictos y las contrariedades, sino es ser capaz de enfrentarlos exitosamente cuando emergen (Alves, 2016. p. 43). Las personas resilientes no están exentas de experimentar miedos e inseguridades cuando se enfrentan a acontecimientos trágicos, más bien no se dejan abrumar por ellos, ya que disponen de eficientes estrategias para retomar el equilibrio (Gruhl, 2009, p. 20).

Se considera la resiliencia no como un fenómeno excepcional que ocurre en algunas personas, sino como la condición que caracteriza el proceso evolutivo normal a todos los seres humano (Masten, 2001; Rutter, 2012). Sin embargo, esta capacidad de adaptarse e imponerse ante la adversidad y, estar facilitada por los

recursos presentes en el individuo y en su entorno inmediato (Poletto y Cols, 2004, p. 242; Windle, 2011).

En esta investigación la resiliencia se considera al conjunto de cualidades personales, recursos o fortalezas que facilitan la adaptación individual a las adversidades (Connor y Davidson, 2003; Rodríguez, Ramos, Martínez de, Lahidalga, Fernández, y Revuelta, 2016).

En el mismo orden de ideas, investigadores (Kobasa, 1979a; 1979b; Maddi y Kobasa, 1984; Maddi, 2002) han evidenciado que algunos individuos sometidos a elevados niveles de estrés no desarrollan algún tipo de trastorno, y ello se debe a una variable de personalidad moderadora del estrés y de sus efectos adversos, que denominaron "*hardiness*" o personalidad resistente. De acuerdo a estas investigaciones, los sujetos con personalidad resistente muestran un patrón caracterizado por una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos, un gran sentido del compromiso, aceptación de los cambios en la vida, e interpretación de las experiencias dolorosas y estresantes como algo normal de la existencia.

Las personas no resilientes aprecian los errores como prueba de sus fracasos y, por lo general, atribuyen sus fracasos y errores a situaciones difíciles de cambiar (Alves, 2016, p. 44). De ello deriva una baja autoestima o culpar a otras personas para salvar la "imagen perfecta que tienen de sí mismas" (Gruhl, 2009, p. 39).

En fin, la resiliencia está relacionada con las respuestas individuales y organizacionales a la turbulencia y las discontinuidades (Bhamra, Dani y Burnard, 2011), de tal modo que la organización emerge de estas situaciones fortalecida y más ingeniosa (Vogus y Sutcliffe, 2007). Por ello, actualmente se le está dando

gran importancia en el ámbito laboral mundial, donde las investigaciones abarcan diversos aspectos tales como el análisis de sus causas y consecuencias, así como el desarrollo de planes para mejorarla (Alves, 2016; Vera de, 2017; Rodríguez-Fernández, Ramos-Díaz, Ros y Zuazagoitia, 2018; Jackson, 2018; Joyce et al., 2019).

2.2.1.1 Características de las personas resilientes

Pérez-Sales y Vázquez (2003) sostienen que las personas con alta capacidad de resistencia ante hechos traumáticos, muestran las características siguientes:

- 1) Tendencia a recordar de forma selectiva los elementos positivos en la memoria autobiográfica y, a obviar los negativos (McNally, 2003).
- 2) Admitir que la incertidumbre y lo impredecible son parte de la vida.
- 3) Al cotejar lo que han vivido con lo que han padecido algunas personas de su entorno pueden reconocer elementos positivos como: a) Hay personas que han sufrido más. b) En algunos momentos se falló, pero en otros se actuó apropiadamente. c) Suponer que los acontecimientos pudieron ser peores. d) Admitir que las molestias que se padecen son normales y pasajeras.
- 4) Observarse como supervivientes que han salido fortalecidas de una vivencia traumática y por eso tienen más conocimientos y recursos psicológicos para afrontar situaciones difíciles que se les presente.
- 5) Otra característica de las personas resilientes es su flexibilidad social e inteligencia emocional (Kinman y Grant, 2011). Tienen capacidad de crear diversos sistemas de apoyo a los que recurrir cada vez que sea necesario; no ha confinarse a una situación unilateral y aislada o replegarse en sí mismas para

superarla por si solas, buscan apoyo y establecen las relaciones necesarias para crear un ambiente que les permita tener acceso a recursos variados, pero sin hacerse totalmente dependientes de ellas. En todo caso, complementan sus conocimientos, capacidades y talentos con los de otras personas (Gruhl, 2009, p. 87).

1.2.1.1. Factores de riesgo y factores de protección

Los factores de riesgo son aquellos acontecimientos adversos en la vida considerados como impedimentos individuales o ambientales y que incrementa la propensión del individuo a los efectos de un estresor (Alves, 2016, p. 48). Son de naturaleza psicosocial o sociocultural y resultan en perturbaciones psicológicas, respuestas mal adaptadas y consecuentes resultados negativos para el desarrollo del individuo (Pesce, Assis, Santos y Oliveira, 2004; Couto, Koller y Novo, 2006). Constituyen no sólo un factor negativo de vida, sino también un acopio de esos factores, su cronicidad, sus consecuencias, el período, la situación y el contexto de exposición al riesgo. Determinadas variables como la pobreza, los desastres naturales y sociales (por ejemplo, una guerra), las rupturas familiares, conductas adictivas de los padres, problemas crónicos de salud, las pérdidas importantes, la violencia física y psicológica, las actitudes discriminatorias y perjudiciales (Theis, 2003; Couto et al., 2006), se han asociada al desarrollo de los factores de riesgo.

Para que las personas puedan superar las adversidades se debe contar con variables compensatorias asociadas a factores de protección (Garmezy, 1993; Masten, Hubbard y Gest, 1999; Masten, 2001). Estos factores son características potenciales para desarrollar la resiliencia, ya que permiten mitigar los posibles efectos negativos o disfuncionales ante el riesgo, además de la posibilidad de

cambiar, mejorar o modificar la respuesta individual a un peligro ambiental (Alves, 2016, p. 48). Los factores de protección arman de valor a la persona para superar los riesgos, actuando como mediadores de la adversidad (Pesce et al., 2004; Polleto, Wagner y Koller, 2004; Couto et al., 2006) y, por tanto, previniendo trastornos mentales (Vera, 2006; Greco, 2010); es decir, en una trayectoria de riesgo, cambian el curso de la vida del individuo para un “final feliz” (Yunes y Szymanski, 2001). Los factores protectores que promueven conductas resilientes (Saavedra, 2005; Alves, 2016, pp. 45,48) son:

1) Factores individuales: tales como temperamento fácil; capacidad de resolver problemas; bienestar psicológico (Bajaj y Pande, 2016); autoestima (Martínez-Martí y Ruch, 2017); autonomía personal como tener iniciativas, tomar decisiones y tener un proyecto de vida (Rodrigo et al., 2009; inteligencia; afrontamiento al estrés (Sagone y De Caroli, 2014); autocontrol (Fuente de la, López, Mariano, Martínez y Zapata, 2017); satisfacción con la vida (Cejudo, López-Delgado y Rubio, 2016); felicidad (Turner, Holdsworth y Scott-Young, 2017); optimismo (Dawson y Pooley, 2013; Smith, Dalen, Wiggins, Tooley, Christopher, y Bernard, 2008; Martínez-Martí y Ruch, 2017); autoeficacia y competencia social.

En este orden de ideas, Melillo, Suárez y Campos (2005, p. 62-63) señalan que los atributos que, con frecuencia, aparecen en las personas suelen ser los siguientes:

1.1) *Introspección*: Arte de preguntar y de responder de manera honesta sobre sí mismo. Hace referencia a la observación de los propios pensamientos, emociones y actos, de tal manera que cuanto mayor conocimiento tenga una

persona sobre sí misma, sus limitaciones y fortalezas, enfrentará situaciones difíciles con mayores posibilidades de éxito (Mellido, 2004).

1.2) *Independencia*: Capacidad del individuo de sostener distancia emocional y física de los ambientes adversos y de personas cercanas sin someterse al aislamiento.

1.3) *Capacidad de relacionarse*: Habilidad para generar relaciones de confianza con otras personas, gracias a cualidades como la empatía o las habilidades sociales.

1.4) *Iniciativa*: Es el placer por exigirse y ponerse a prueba con tareas cada vez más exigentes. Es la capacidad de asumir y ejercer control sobre los problemas (Grotberg, 2006).

1.5) *Humor*: Buscar la gracia en la desdicha.

1.6) *Creatividad*: Capacidad para establecer orden, belleza y finalidad, en medio del caos y del desorden.

1.7) *Moral*: Deseo de una vida personal satisfactoria, amplia y con riqueza interior. Representa a la conciencia moral, a la capacidad de adoptar valores y de diferenciar lo bueno de lo malo (Melillo, 2004).

2) Factores familiares: cohesión, estabilidad, respeto mutuo, apoyo y vínculo del sistema familiar.

3) Factores relacionados al apoyo social externo: Relaciones con personas significativas en la escuela, en la iglesia o en grupos sociales, en general, apoyo social dentro de la comunidad (Grotberg, 1995).

Por su parte, Ferraris (2003) señala que la capacidad para ser resilientes depende de los rasgos temperamentales y de la personalidad de cada individuo (Sameroff, 1997; Lynch y Cicchetti, 1998), pero también de la influencia que las relaciones, especialmente de aquellas construidas en la niñez (Rodrigo, Camacho, Máiquez, Byrne y Benito, 2009), tienen en el desarrollo de la persona, ya que las fuentes de resiliencia individuales y ambientales, a partir de la infancia, se potencian y se forjan mutuamente. En el mismo orden de ideas, Rodrigo et al. (2009) indica que esta adaptación personal y social resulta de una buena capacidad para utilizar los recursos internos y externos que le van a permitir a la persona enfrentarse con éxito a la adversidad.

De acuerdo a Palomar y Gómez (2010), los factores de riesgo o protección se asocian diferencialmente al género, en función del contexto social y cultural en el que se desarrollan. En este sentido, Fahad y Sandman (2000) mostraron que en algunas culturas no es bien visto que los hombres expresen sus problemas o sentimientos porque significa debilidad, así que esta restricción social limita el tipo de soporte social disponible para los varones.

1.2.1.2. Escala de resiliencia

Algunos autores señalan que la resiliencia es la capacidad para adecuarse a situaciones estresantes, por lo tanto, esta habilidad se puede evaluar directamente utilizando los instrumentos apropiados (Connor y Davidson, 2003; Notario, Solera,

Serrano, Bartolomé, García, y Martínez, 2011; Turner et al., 2017). Por ello, se han creado varias escalas para evaluar la resiliencia en niños, adolescentes y adultos (Ponce, 2015), siendo las más utilizadas la Resilience Scale for Adults (Friborg, Hjemdal, Rosenvinge, y Martinussen, 2003; 2005) y la Connor-Davidson Resilience Scale / CD-RISC (Connor y Davidson, 2003).

La CD-RISC (Anexo 1) que se utilizó en esta investigación contiene 25 ítems, con cinco opciones de respuesta de tipo Likert (0 en absoluto, 1 rara vez, 2 a veces, 3 a menudo y 4 casi siempre) y que se agrupan en las cinco dimensiones siguientes (Palomar y Gómez, 2010; Serrano, 2012, pp. 62, 66, 69, 70, 82; Ponce, 2015; Rodríguez et al., 2016). A continuación, se describe la CD-RISC:

1) *Competencia personal, altos estándares y tenacidad*: Es el reconocimiento por parte del individuo de que está bien preparado para afrontar cualquier situación que se le presente, aunque sea imprevista. Corresponde a los ítems 24, 12, 11, 25, 10, 23, 17 y 16 del Anexo 1.

2) *Confianza en sí mismo, tolerancia a situaciones negativas y fortalecimiento de los efectos del estrés*: Conjunto de expectativas positivas sobre las acciones personales, así como a la capacidad para sobreponerse a los eventos a pesar del estrés que estos puedan generar. Corresponde a los ítems 20, 18, 15, 6, 7, 19 y 14 del Anexo 1.

3) *Relaciones seguras y aceptación del cambio*: Lo primero se refiere a la posibilidad de generar y preservar relaciones interpersonales con individuos que brindan apoyo, confianza y permiten el desarrollo personal. Lo segundo tiene que

ver con la posibilidad de las personas de ser flexibles para adaptarse a nuevas situaciones. Corresponde a los ítems 1, 4, 5, 2 y 8 del Anexo 1.

4) *Control*: Es la capacidad del individuo para promover su bienestar, conduciéndose y actuando de acuerdo a lo que se han planteado hacer con su vida. Corresponde a los ítems 22, 13 y 21 del Anexo 1.

5) *Influencia espiritual*: Referida a la influencia positiva que la espiritualidad puede tener en las personas. Corresponde a los ítems 3 y 9 del Anexo 1.

El rango de la CD-RISC va de 0 a 100, no tiene un punto de corte determinado y, a más alta puntuación mayor resiliencia (Serrano, 2012, p. 82). Este instrumento ha demostrado tener una apropiada consistencia interna, fiabilidad test-retest, validez convergente y divergente (Connor y Davidson, 2003; Yu, y Zhang, 2007; Singh, y Yu, 2010). Aunque algunos estudios señalan la inestabilidad del modelo pentadimensional y la necesidad de afianzar su estructura (Prince-Embury, 2013; Manzano y Ayala, 2013; Ponce, 2015).

La CD-RISC ha sido utilizada en investigaciones sobre población en general (Yu y Zhang, 2007; Huarcaya, 2016), adolescentes (Jorgensen y Seedat, 2008), estudiantes (Singh y Yu, 2010; Smedema y Franco, 2018), adultos jóvenes (Burns y Anstey, 2010), mujeres jóvenes (Claus-Ehlers, 2008), mujeres mayores (Lamond, Depp, Allison, Langer, Reichstadt, Moore, y Jeste, 2008), sobrevivientes de terremoto (Karairmak, 2010; Pérez, 2013), enfermeras (Gillespie, Chaboyer, y Walli, 2007), emprendedores (Manzano y Ayala, 2013), soldados con amputaciones (Herrera, Carvajal, Cueva, Acevedo, Riveros, Camacho, Fajardo, Clavijo, Lara, y Vinaccia, 2018), entre otros.

1.2.2. El engagement

Se ha señalado que no existe en español un término equivalente o traducción de engagement (Salanova y Llorens, 2008; Merino, 2017, p. 23.) por lo cual no lo traducen (Spontón et al., 2018; Usán, Salavera. y Domper, 2018). Por el contrario, algunos autores utilizan como sinónimos las expresiones vinculación psicológica con el trabajo (De Vera, 2017, p. 189), compromiso con el trabajo (Lupano y Waisman, 2018), compromiso laboral (Marsollier y Expósito, 2017) y compromiso psicológico (Liébana, Fernández, Vázquez, López, y Rodríguez, 2018). El engagement puede ser conceptualizado como un estado psicológico positivo persistente y generalizado caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción del trabajador en las actividades que realiza en la empresa u organización (Schaufeli, Taris, y Van Rhenen, 2008; Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011).

Por su parte, Maslach y Leiter (1997) explicaron que el engagement se refiere a un estado positivo que se caracteriza por energía, eficacia e implicación; mientras que Salanova y Schaufeli (2004), consideraron que el engagement es un estado afectivo-cognitivo perseverante, no focalizado en un objeto, evento o situación particular. Asimismo, se ha reportado que el engagement es un estado emocional que mejora significativamente el rendimiento laboral de los trabajadores, haciéndolos capaces de afrontar a diario las exigencias de su cargo con absoluta eficacia (Salanova, 2010; Salanova y Llorens, 2008).

Para desarrollar la tesis se consideró el concepto de Kahn, 1990, aplicado por otros autores (Lu, Lu, Gursoy y Neale, 2016), que define al engagement como el desborde de energía personal y la experiencia de una conexión emocional con el

trabajo integrado por componentes físicos, emocionales y cognitivos los cuales se clasifican como vigor, dedicación y absorción (Christian et al., 2011).

Es reforzado por quienes consideran que el engagement es un estado emocional caracterizado por la dedicación, el vigor y la absorción en el trabajo; por ello, los trabajadores engagement se sienten con energía y comprometidos con sus actividades laborales y con gran capacidad para afrontar a diario las exigencias de su cargo con absoluta eficacia (Salanova, 2010; Salanova y Llorens, 2008).

Otros autores agregan que el engagement describe una conexión intensa y efectiva con las actividades laborales, así como la confianza personal y profesional en las propias capacidades para enfrentar a las demandas laborales (Braun, Lara de, Andrade de, y Ziebell, 2019). Los trabajadores que reportan un alto nivel de compromiso manifiestan una mayor conexión afectiva con su trabajo y una gran dedicación a sus tareas (Schaufeli, Bakker, y Salanova, 2006; Martínez-Lugo, Rodríguez, Segarra, Donato, Rabelo y Ortiz, 2011), por lo tanto, muestran un mejor desempeño en el trabajo, pero también mayor bienestar personal (Freeney y Fellenz, 2013) y más satisfacción familiar porque el compromiso laboral aumenta la probabilidad de facilitación trabajo-familia (Rodríguez, Vélez y Meléndez, 2012; Braun, de Lara, de Andrade, y Ziebell, 2019). En lo que sí coinciden diversos autores es que el engagement es un constructo que posee tres dimensiones: Conductual-energético (vigor), emocional (dedicación) y cognitivo (absorción), tal como lo reporta la literatura especializada (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Romá y Bakker, 2002; Schaufeli y Bakker, 2010; Lorente y Vera, 2010; Vera de, 2017, p. 43).

La dimensión vigor se define por altos niveles de energía, resistencia y activación mental, la predisposición y el deseo para dedicar esfuerzo y tiempo en el cumplimiento de las tareas, aunque se presenten dificultades (Vizoso-Gómez y Arias-Gundín, 2019). Por su parte, la dedicación denota un alto compromiso laboral, se relaciona con estar totalmente involucrado en el trabajo que se desempeña y, además, experimentar sentimientos de importancia, inspiración, orgullo y desafío. Finalmente, la absorción se refiere a la capacidad de absoluta concentración y fascinación con las tareas realizadas al punto que se experimenta que el tiempo pasa muy rápido y se tiene dificultades para desconectarse con el trabajo (Salanova, Bresó, y Schaufeli, 2005; Salanova, Llorens, Cifre, y Martínez, 2012).

Algunos investigadores indican que el constructo engagement además de analizarse de modo individual, también puede hacerse a nivel colectivo, ya que los trabajadores fuertemente comprometidos con sus actividades generan dentro de sus grupos de trabajo una sinergia positiva que amplifica el engagement a nivel de la organización o parte de ella (Acosta, Salanova y Llorens, 2011; Schaufeli et al., 2008); de tal manera que el compromiso organizacional es generado por los trabajadores comprometidos (*engaged*), lo que influye en su desempeño individual, en el de su grupo y, en consecuencia en la organización mediante el desarrollo de prácticas adecuadas (Acosta, Torrente, Llorens y Salanova, 2013). El engagement está relacionado positivamente con el rendimiento y con la calidad del servicio (Salanova y Schaufeli, 2009; Böckerman y Ilmakunnas, 2012; Acosta, Salanova, y Llorens, 2013), y negativamente con el ausentismo, la rotación y la tendencia a abandonar la organización (Reynoso-Núñez y Cíofalo-Lagos, 2015).

Desde esta perspectiva, el engagement laboral, es una extraordinaria ventaja competitiva tanto para las organizaciones como para sus trabajadores (Bakker, Schaufeli, Leiter y Tarisd, 2008); ya que, los trabajadores comprometidos están entusiasmados con su trabajo, con la misión y visión de la organización y, están dispuestos a realizar mayores esfuerzos que simplemente cumplir con sus deberes (Schwarz 2012; Gallup 2018; Willis Towers Watson 2018; Akingbola y van den Berg 2019).

El engagement plantea el desafío a los gerentes de crear organizaciones con una forma de estructura adaptada a sus particularidades, pero también el de definir los perfiles más adecuadas de los trabajadores que requieren para esa estructura específica: sus metas, responsabilidades, necesidades, deseos y aspiraciones a largo plazo; especialmente se debe priorizar los aspectos vinculados con el engagement y la resiliencia, lo cual resulta particularmente relevante en organizaciones que compiten en entornos muy turbulentos, como es el caso del sector de hidrocarburos.

Cuando el trabajador tiene claro lo que se espera de él, confianza en los conocimientos y las destrezas que posee para cumplir el rol, además, una actitud y un comportamiento positivo y, trabaja en una organización donde los líderes comunican claramente la visión futura y le reconocen la importancia de su contribución para lograrla; se destacan los valores, creando un sentido de confianza e integridad; se le permita expresar sus puntos de vista y preocupaciones, hay mayores posibilidades para desarrollar o mejorar el engagement (Brown et al. 2015; ACAS 2018; Turner, 2020. P. 3).

Seguidamente se presenta una serie de conceptos relacionados con el propósito de afinar la definición de engagement y sus diversos tipos:

1.- Engagement organizacional: Representa el nivel de compromiso de los trabajadores con la organización.

2.- Engagement de trabajo: Considerado como un estado mental positivo y satisfactorio vinculado con el trabajo, caracterizado por el vigor y la dedicación al trabajo (Schaufeli y Bakker 2004).

3.- Compromiso laboral: Definido como el nivel de compromiso del empleado con el rol que desempeña.

4.- Compromiso cognitivo: Es cómo un trabajador entiende su trabajo, la organización y cultura.

5.- Compromiso físico o conductual: Representa el esfuerzo, desempeño o productividad del trabajador (Davis y van der Heijden 2018).

6.- Engagement personal: Representa el aprovechamiento de uno mismo para trabajar en roles donde las personas “se emplean y se expresan física, cognitiva y emocionalmente durante el desempeño del rol”, tal como lo previó Kahn (1990) para permitir una mejor comprensión de las experiencias individuales.

7.- Compromiso social: Disposición del trabajador para interactuar con colegas y compañeros para proponer e implementar nuevas ideas.

Al tratar de identificar cómo se interpretó el engagement en la práctica, una revisión de las corporaciones estadounidenses descubrió que las definiciones estaban relacionadas con el compromiso, el esfuerzo de trabajo y el deseo de permanecer en una organización; o con una combinación de engagement racional y emocional. Sus características fueron esfuerzo, preocupación por el trabajo, enfoque y aplicación de ideas, resolución de problemas y sentimientos, y participación (Davis y van der Heijden 2018, p. 31).

Por otra parte, cuanto más estrecha sea la relación entre la organización, su estructura y su dinámica, las habilidades y aspiraciones de los trabajadores, el engagement será más intenso (Turner, 2020, pp. 170-173). Por lo tanto, el engagement no solo está influenciado por el tipo de estructura que existe, sino también por la forma en que la organización implementa las consecuencias de esa estructura en la búsqueda de objetivos estratégicos.

En los últimos 40 años ha habido una transición de una visión en gran medida psicológica del engagement de los empleados a una que incluye no solo un énfasis sociológico (diseño y dinámica de la organización) sino también uno que contiene elementos de estrategia, liderazgo y gestión. En este contexto, el desarrollo de las demandas y recursos laborales (DRL) como marco teórico es una posibilidad en la que se podría basar la investigación futura, ya que representa puntos de vista desde varios aspectos del espectro de compromiso, incluido el agotamiento y la motivación y cómo se relacionan a las demandas y recursos laborales con respecto a los resultados organizacionales (Turner, 2020, p. 37).

El engagement del empleado tiene múltiples conductores o antecedentes (Turner, 2020, p. 40), lo cual se debe principalmente a que, en la literatura, se sugiere una multitud de impulsores diferentes (Robertson-Smith y Marwick 2009). Los beneficios percibidos de tener una fuerza laboral comprometida no solo han impulsado la búsqueda de una definición clara, sino también la dinámica circundante, es decir, aquellas cosas que son responsables conducen o impulsan la participación. En general, los hallazgos apuntan a un enfoque multidimensional para definir el compromiso de los empleados, con varios elementos necesarios para lograr el estado de "engagement verdadero", y una amplia variedad de modelos y fórmulas en respuesta a este desafío. Para algunos hay varios controladores "comúnmente referenciados"; estas son la naturaleza del trabajo; significado y propósito en ese trabajo; oportunidades de carrera y desarrollo; reconocimiento y recompensa; relaciones respetuosas comunicación efectiva y liderazgo inspirador (Robertson-Smith y Marwick 2009; Joshi y Sodhi 2011, 162; Bedarkar y Pandita 2014). Para otros, el engagement de los empleados es facilitado por una narrativa estratégica sólida, gerentes comprometidos, participación e integridad del empleado (Engage for Success 2019).

Aunque hubo diferencias en el estilo y el enfoque, los impulsores percibidos fueron principalmente una combinación de racionalidad (claridad de roles); emoción (la pasión que se lleva al trabajo u organización) y motivación (la voluntad de invertir un esfuerzo discrecional); con tres factores generales que se han vinculado empíricamente a uno o más de los elementos del compromiso psicológico: el empoderamiento de los empleados, el diseño del trabajo y el liderazgo. Estos impulsores se pueden utilizar individualmente o en combinación como parte de una estrategia organizacional para fomentar el compromiso psicológico (Meyer 2013, p.

238). Sin embargo, no existe una fórmula binaria que se pueda aplicar por medio de la cual, si se ponen recursos, surge el compromiso. Los estudios han demostrado que el compromiso puede fluctuar día a día, lo que influirá en los impulsores específicos del compromiso (que variará con el tipo de trabajo, sector ocupacional y organización (Bakker 2017, p. 68). Sin embargo, estos se relacionan con lo que podría llamarse enfoques de abajo hacia arriba que, para la participación en el trabajo, se centran, entre otras cosas, en la autogestión, la creación de empleos, el uso de fortalezas y la movilización de recursos del ego. A este respecto, la participación en el trabajo es “un problema mental estado en el que una persona que realiza una actividad laboral está completamente inmersa en la actividad, sintiéndose llena de energía y entusiasmo por el trabajo” (Bakke, 2017, p. 67).

La amplitud y profundidad de las interpretaciones sobre el engagement de los empleados significa que resuena en múltiples disciplinas desde la psicología hasta la sociología y la ciencia de la gestión y el comportamiento organizacional. Los factores de influencia de cada una de estas áreas tienen un impacto en cómo se perciben las partes constituyentes del concepto. Por lo tanto, el compromiso de los empleados se puede resumir como (Turner, 2020, p 41):

- Un estado de ser que incluye vigor, dedicación y absorción.
- Que abarca la satisfacción, el entusiasmo, la participación y el compromiso: el empleo simultáneo y la expresión del yo preferido de una persona.
- Forma parte de una "experiencia" más amplia de los empleados.

- Lo que a su vez crea empleados que están invertidos mental y emocionalmente en su trabajo, lo que lleva a un estado de satisfacción en los empleados y a un mayor esfuerzo discrecional.
- La orientación o tendencia para apreciar el mundo desde un punto de vista particular.
- Está influenciado por el nivel de recursos, incluidos los recursos personales, como la capacidad de recuperación, y los recursos organizativos necesarios para energizar y motivar a los empleados (y contrarrestar las demandas de obstáculos, como el trabajo excesivamente intenso, “desenergizar” a los empleados y agotar los niveles de compromiso).
- Depende de los elementos contextuales creados por el equipo o el entorno organizacional.
- Cada vez más como parte de un enfoque más amplio para la gestión de la fuerza laboral (Bailey, 2016).

Por otra parte, se ha asociado el engagement a determinadas actitudes en el trabajo, tales como: satisfacción laboral, mayor desempeño en las tareas, decremento del absentismo y la rotación (Saks, 2006; Bakker y Schaufeli, 2008; Moura, Orgambidez-Ramos, y Gonçalves, 2014; Orgambidez-Ramos, Borrego-Alés, y Mendoza-Sierra, 2014), incremento del compromiso organizacional (Halbesleben, 2010), satisfacción de los clientes y sus valoraciones sobre las competencias del empleado, mejora del servicio el cual predice el desempeño del colaborador, aumento en la lealtad y fidelización del cliente (Salanova, Agut, y

Peiró, 2005), además de rentabilidad elevada e ingresos diarios de la organización (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, y Schaufeli, 2009). Por ello, el engagement se considera un tema relevante y de actualidad en el ámbito laboral mundial (Weinhardt y Sitzmann, 2018; Wang, Law, Zhang, Li y Liang, 2019) y, por ello se requiere más investigación, particularmente en contextos de rápidos cambios en los entornos laborales (Turner, 2020), una razón más para abordar esta investigación.

1.2.2.1 Causas del engagement

Entre las principales causas del engagement señaladas por Vera de (2017, pp. 220-234) se tienen las siguientes:

- 1) *Los recursos laborales*: Comprende los aspectos psicológicos, sociales, organizacionales y materiales que permiten la consecución de las demandas y objetivos laborales, además estimulan el crecimiento personal (Bakker y Demerouti, 2007; Tims, Bakker y Derks, 2012). Los recursos laborales constituyen el factor primordial del engagement (Schaufeli y Salanova, 2008; Bakker y Leiter, 2010), pues cuantos más se dispongan, se eleva la probabilidad de tener un número mayor de empleados más vinculados psicológicamente (Yu, 2009; Tetrick, Quick y Gilmore, 2012), propiciando la eficacia colectiva y la resiliencia (Salanova y Schaufeli, 2004; Van Knippenberg, 2012).

Según Salanova et al. (2005) los recursos laborales que tienen mayor relevancia en el bienestar psicológico de los empleados son siete: “1. Oportunidad para el uso de habilidades; 2. Demandas laborales realistas; 3. Claridad de las tareas y del rol laboral; 4. Autonomía en el trabajo; 5.

Oportunidades para el contacto social; 6. Variedad de las tareas; y 7. Existencia de información y feedback sobre el trabajo realizado”.

2) *Los recursos personales*, entre los que se puede mencionar: autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza. La autoeficacia vista como la autopercepción de las capacidades para planificar, organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para alcanzar los resultados deseados (Bandura, 1997, p. 3). Por su parte, la esperanza es un “estado motivacional positivo que genera en los empleados el deseo de conseguir objetivos por medio de un sentido de agencia personal que les provee de la fuerza de voluntad necesaria para alcanzarlos” (Vázquez, Hervás, Rahona y Gómez, 2009); por lo tanto, los trabajadores con niveles elevados de esperanza por lo general muestran niveles altos de desempeño y de satisfacción laboral, así como un mayor compromiso con la empresa (Zanon, Roat, Cerentini y Hutz, 2013).

Mientras que el optimismo es “un proceso realista que incluye una evaluación de lo que se puede o no lograr en una determinada situación” (Seligman, 2011); por ello, los empleados optimistas son persistentes y aspiran obtener buenos resultados, aunque encuentren dificultades (Clark y Eisenstein, 2013; Luthans, Youssef y Avolio, 2015).

Finalmente, las personas con alta resiliencia tienen mayor autonomía, capacidad para afrontar mejor las adversidades, los riesgos y los cambios y, buscar soluciones a los problemas y (Luthans, Vogelgesang y Lester, 2006; Masten y Wright, 2010), por lo cual, en momentos de conflictividad laboral, los trabajadores con mayor resiliencia están más dispuestos para enfrentar las dificultades, adecuarse y manifestar

emociones positivas; de tal manera que los elementos positivos del engagement (vigor, dedicación y absorción) y la fortaleza personal (resiliencia), son condiciones que hacen la diferencia entre los individuos para lograr una buena adaptación al medio (Vera de, 2017, p. 231; Luthans, Avey, Avolio, Norman y Combs, 2006).

3) *La recuperación debida al esfuerzo*. Los trabajadores que se han recuperado suficientemente de la tensión generada por el trabajo del día anterior presentan al día siguiente niveles de engagement mucho mayor con relación a los que no logran en su tiempo libre la recuperación sus esfuerzos realizados (Demerouti y Vergel, 2012). Por el contrario, cuando se rompe el equilibrio entre esfuerzo y recuperación, las exigencias del puesto de trabajo se convierten en estresores que conllevan a respuestas psicológicas negativas, y en consecuencia a trastornos cardiovasculares, depresión, enfermedades psicosomáticas y ansiedad (Vera de, 2017, p. 234).

4) *El contagio emocional fuera del trabajo*. Los empleados que llevan estados emocionales positivos del hogar al trabajo o viceversa, muestran niveles mayores de engagement en comparación con quienes no actúan de la misma manera (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000); es decir, una buena armonía entre trabajo y familia también se asocia con el engagement (Calvo-Salguero, Carrasco-González y De Lecea, 2010).

1.2.2.2. Medición del engagement

El definir el engagement como un concepto tridimensional surgió la necesidad de crear un instrumento de medición cónsono con esta propuesta, surgiendo así la

Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para examinar el engagement (Pujol-Cols, 2017), en atención con las tres dimensiones que lo conforman (vigor, dedicación y absorción). Este instrumento es el más empleado tanto en la investigación empírica como en la práctica profesional de engagement (Saturnino de los Santos, Georgieva, Enrique y Fernández, 2018; Pujol-Cols, 2017; Vera de, 2017, p. 213), además ha sido validado en diferentes circunstancias organizacionales y países, entre los que se pueden mencionar los siguientes: Holanda (Schaufeli et al., 2002), Sudáfrica (Storm y Rothmann, 2003), China (Yi-Wen y Yi-Qun, 2005), Japón (Shimazu, Schaufeli, Kosugi, Suzuki, Nashiwa, Kato y Goto, 2008), Finlandia (Seppälä, Mauno, Feldt, Hakanen, Kinnunen, Tolvanen y Schaufeli, 2009), Noruega (Nerstad, Richardsen y Martinussen, 2009), Italia (Balducci, Fraccaroli y Schaufeli, 2010), España (Extremera, Sánchez-García, Durán y Rey, 2012), Grecia (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Kantas, 2012), Chile (Müller, Pérez y Ramírez, 2013), Nepal (Panthee, Shimazu y Kawakami, 2014), Puerto Rico (Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona, 2014), Suiza (Zecca, Györkös, Becker, Massoudi, de Bruin y Rossier, 2015), Perú (Flores, Fernández, Juárez, Merino, y Guimet, 2015), México (Hernández, Llorens, Rodríguez, y Dickinson, 2016) y Argentina (Pujol-Cols, 2017).

Originalmente, la UWES estaba integrada por 24 ítems (UWES-24), que intentaban capturar las tres dimensiones del constructo (vigor, dedicación y absorción). Posteriormente, Schaufeli y Bakker (2003) redujeron la escala a una versión de 17 ítems (UWES-17) con el fin de ofrecer una medición más parsimoniosa. Esta nueva versión del instrumento se compone de tres subescalas: seis ítems de vigor, cinco ítems de dedicación y seis ítems de absorción. Luego Schaufeli, Bakker y Salanova (2006) recopilaron datos de 10 países (n =14.521),

con los cuales se desarrolló una versión reducida de la escala, traducida entre otros idiomas al español, la cual consta de nueve ítems que agrupan tres factores: tres ítems de vigor, tres ítems de dedicación y tres ítems de absorción (UWES-9, por sus siglas en inglés).

Este instrumento es el más empleado en la investigación del engagement en diferentes países del mundo (Bruin de, y Henn, 2013 y Rodríguez et al., 2014).

En el anexo 2 se incluye la versión corta del cuestionario de entusiasmo por el trabajo (engagement, UWES-9), desarrollada por Schaufeli et al. (2006), la cual se empleó en la presente investigación. Este cuestionario fue validado en el Perú por diversos autores (Fernández, Juárez, Merino y Guimet, 2015).

1.2.3. El efecto moderador del género

Los autores Baron y Kenny (1986) fueron los pioneros en establecer distinciones entre variables intervinientes, clasificando como mediadoras y moderadores, lo cual tuvo un fuerte impacto en el campo de la psicología y, en general, en las ciencias sociales donde tradicionalmente han tenido una gran aplicabilidad (Etchebarne, O'Connell y Roussos, 2008).

De manera que Baron y Kenny (1986) conceptualizan los mediadores como aquellas variables consideradas intervinientes que explican la relación entre la variable independiente y la variable dependiente. Así, por ejemplo, los mediadores típicos entre un programa (una variable x) y la variable resultado (y) son: "Catarsis,

corrección de la experiencia emocional y solución de problemas y afrontamiento” (MacKinnon, 2004, p. 26).

Por otro lado, Baron y Kenny (1986), definieron los moderadores como aquellas variables intervinientes que inciden en la fuerza o dirección de la relación que se establece entre una variable explicativa o independiente y una variable dependiente, provocándole reducción, incremento, anulación o inversión. En otras palabras, una variable moderadora permite clasificar una variable explicativa o causal en subgrupos que “establecen sus dominios de máxima efectividad con respecto a una variable dependiente dada [...] implica que la relación causal entre dos variables cambia” (Baron y Kenny, 1986). Este tipo de variable es la que se aborda en la presente investigación.

Entre los moderadores más comunes en el caso de las relaciones entre resiliencia y engagement está el género (Schaufeli, 2011; Basso, 2014; Portnoy et al., 2018; Mendiratta, 2016; Shukla, Adhikari y Singh, 2015; Hirani, Lasiuk, Hegadoren, 2016; Branicki, Sullivan-Taylor y Birkett, 2018; García-León et al., 2019).

En el sector energético la variable género se considera un tema relevante, con grandes implicaciones sociales, económicas y ambientales (Sovacool, Clarke, Johnson, Crafton, Eidsness y Zoppo, 2015; de Groot, Mohlakoana, Knox y Bressers, 2017; Pueyo, Bawakyillenuo y Carreras, 2020).

En general, la variable género se asume como importante en muchos ámbitos de la sociedad y, particularmente, en el sector empresarial, donde su auge es

creciente (Hoque y Awang, 2016; Hoque y Awang, 2019; Nguyễn, 2019; Davies, Haugh y Chambers, 2019).

El enfoque de género también es muy utilizado para estudiar fundamentalmente la participación de la mujer en el mercado laboral y en el marketing. Diversos autores han demostrado que la situación laboral de la mujer aún se mantiene rezagada a pesar de los avances en cuanto a su inserción en el mercado laboral y la reducción de la brecha de género, su participación en algunas áreas económicas es baja, el porcentaje de desempleo continua siendo elevado, también sus ingresos promedios son relativamente menores en relación a los hombres en actividades similares (Moran, 2013), se emplean más en trabajos de baja remuneración y mayormente realizan trabajos informales; estas condiciones limitan su progreso económico y profesional (Avolio y Di Laura, 2017; Moran, 2013), aun cuando está demostrado que las féminas cuentan con habilidades, aptitudes, actitudes y formas de dirigir que conectan mejor con las personas y sus necesidades emocionales, es decir, la comunicación y la orientación se fundamentan en los aspectos más humanos de los trabajadores de la organización (Mercadé, 2007; Costa, 2019).

A pesar del rol protagónico de las mujeres en el mercado de consumo (Cernuda, 2014), en el mercado laboral su rol sigue siendo secundario y, además, no goza de las mismas oportunidades que los hombres para mejorar su visibilidad para alcanzar puestos mayores (Mackenzie y Correll, 2016). La transformación del trabajo a nivel mundial generada por la globalización, la revolución digital y tecnológica crean nuevas oportunidades y retos para las mujeres (ONU, 2017); sin embargo, tener que optar entre el desarrollo profesional y la responsabilidad familiar

representa un coste elevado para ambos roles (Kaufmann, 2010). La participación femenina se traduce en mayor productividad, aumento de salarios en la economía (Weinstein, 2018); mayor crecimiento y competitividad en el mundo (OIT, 2017).

La diferencia de género en el mercado laboral es un fenómeno de larga data, que lejos de desaparecer, en los últimos años se ha redefinido (Torns & Recio, 2012; Miao & Bian, 2017), y se refleja en el engagement y en la resiliencia. Algunos estudios indican que los hombres y las mujeres tienen valores diferentes con respecto a los factores de importancia en sus trabajos. Así, por ejemplo, los hombres, enfatizan las perspectivas de promoción, la remuneración y la seguridad laboral más que las mujeres, pero, a su vez, las mujeres, están más preocupadas por las buenas relaciones con los gerentes y colegas, el trabajo en sí mismo y las horas de trabajo (Zou, 2015; Clark, 1997).

Muchos investigadores han enfatizado la idea de que hay ciertas variables demográficas que tienen un impacto y son esenciales para la comprensión de la relación entre algunas variables laborales y el engagement (Hoole y Hotz, 2016; Antoniou, Polychroni y Vlachakis, 2006; Garner, Knight y Simpson, 2007). La edad y, principalmente, el género, se destacaron como variables importantes en tales estudios (Garner et al., 2007; James, McKechnie y Swanberg, 2011; Hoole y Hotz, 2016).

En una investigación desarrollada por Falavarjani y Yeh (2019) encontraron un papel moderador del género sobre un modelo mediador. En dicho estudio las mujeres mostraron inesperadamente niveles más altos de optimismo, tal vez relacionados con la noción de interdependencia en las mujeres (Gabriel y Gardner,

1999), que luego pueden impactar el optimismo poco realista. Sin embargo, las enfermeras revelaron niveles más altos de optimismo, pero niveles más bajos de resistencia y tolerancia a la angustia que los hombres, lo que sugiere niveles más bajos de ajuste social percibido que los hombres.

Asimismo, con base en la teoría del rol social (Eagly, 2013), autores como Falavarjani y Yeh (2019) postularon que las expectativas, habilidades y creencias del rol de género conducen a diferencias de género en el comportamiento. Por ejemplo, Irán es una sociedad dominada por los hombres, por lo que se espera que éstos muestren públicamente un mayor ajuste social y una mayor capacidad de resiliencia que las mujeres. De hecho, las mujeres pueden tener niveles iguales o más altos de ajuste social y resiliencia, pero pueden no sentir ninguna presión social para compartir esto externamente. Por tanto, las mujeres iraníes pueden sentirse más cómodas compartiendo desafíos con ajuste y tolerancia a la angustia.

Sin embargo, ¿por qué las mujeres muestran mayores niveles de optimismo? De acuerdo con Abdollahi, Talib, Yaacob, Yaacob y Ismail (2014), las mujeres informaron niveles más altos de estrés percibido, lo que puede deberse a las tareas duales tradicionales de las mujeres en el hogar y el trabajo como fuentes de estrés. Algunas investigaciones sostienen que los hombres tienen factores de recuperación de la resiliencia, como la resistencia (Abdollahi et al., 2014; Nezhad y Besharat, 2010), pero esto puede demostrar cómo los hombres se socializan para tolerar el estrés en el contexto del trabajo y, como resultado, pueden autoinformar un mejor ajuste social. Además, puede haber una serie de factores laborales que tienen influencia, tales como altas cargas de trabajo, equipo inadecuado, descripciones de trabajo poco claras, entornos y gerentes que no son de apoyo y

empleados subordinados (Faraji, Valiee, Moridi, Ramazani y Rezaei, 2012; Hajbaghery y Salsali, 2005; Zarea, Negarandeh, Dehghan-Nayeri y Rezaei, Adaryani, 2009).

1.3 Definición de términos básicos

Resiliencia: Es la capacidad positiva de “rebote” de una persona ante la adversidad, incertidumbre, conflicto y fracaso; que se manifiesta por un cambio positivo, progreso y sentido de responsabilidad de si mismo.

Competencia personal, altos estándares y tenacidad: Convicción de sentirse preparado para afrontar cualquier situación.

Confianza en sí mismo, tolerancia y fortaleza: Expectativas positivas sobre las acciones personales. Capacidad para soportar acontecimientos a pesar del estrés que se padece.

Relaciones seguras y aceptación del cambio: Creación de relaciones que permiten el desarrollo personal. Flexibilidad del individuo para adaptarse a nuevas situaciones.

Control: Capacidad de las personas para lograr cierto nivel de bienestar, actuando conforme a sus aspiraciones de lo que desean o han decidido hacer con su vida.

Influencia espiritual: Efecto positivo de la espiritualidad sobre la vida de las personas.

Engagement: Es un estado mental positivo en relación con la actividad laboral desempeñada y está caracterizado por una buena dosis de vigor, dedicación y absorción. El engagement no es un estado específico y momentáneo, constituye un estado afectivo-cognitivo persistente que no se focaliza en un objeto, suceso o situación particular (Schaufeli et al., 2002).

Absorción: Representa una de las tres dimensiones del engagement, que ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo pasa muy rápido y se tienen dificultades para dejar de hacer la actividad laboral, debido a que el disfrute y la concentración experimentada son elevadas.

Dedicación: Esta dimensión del engagement expresa una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un elevado nivel de valoración y un sentimiento de entusiasmo, orgullo, reto por el trabajo e inspiración.

Vigor: Esta dimensión del engagement se caracteriza por elevados niveles de energía, resistencia y activación mental mientras se trabaja; por la disposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se realiza; por la perseverancia ante las dificultades.

Género: Representa los cimientos socioculturales que diferencian y conforman los roles, los estatus y las percepciones de las mujeres y de los hombres en una sociedad.

Efecto Moderador: efecto causado por aquellas variables intervinientes que inciden en la fuerza o dirección de la relación que se establece entre una variable

explicativa o independiente y una variable dependiente, provocándole reducción, incremento, anulación o inversión.

Sector Hidrocarburos: actividades de tipo económico que se relacionan con las fases de explorar, producir, transportar, refinar o procesar y comercializar un recurso naturales no renovable denominado hidrocarburo (compuesto mayormente por hidrógeno y carbono).

CAPITULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis principal

El género tiene un efecto moderador significativo en la relación entre resiliencia y engagement de los empleados de la empresa Solgas SA, ubicada en Lima Perú.

2.1.1 Formulación de las hipótesis derivadas

Como hipótesis derivadas se plantearon las siguientes:

H₁: La resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA.

H₂: El género tiene un efecto moderador significativo al incidir de manera distinta en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variables:

Variables independientes:

Resiliencia. Definición conceptual:

Se trata de un proceso dinámico de carácter evolutivo que implica la adaptación positiva del individuo dentro de un contexto de gran adversidad (Masten, 2014), y que se caracteriza por cinco dimensiones (Connor y Davidson, 2003; Rodríguez et al., 2016), las cuales son: “1) Competencia personal, altos estándares y tenacidad; 2) Confianza en sí mismo, tolerancia a situaciones negativas y fortalecimiento de los efectos del estrés; 3) Relaciones seguras y aceptación del cambio; 4) Control; y 5) Influencia espiritual”.

Género. Definición conceptual:

Se considera como una variable de tipo genético y biológico, que subdivide a las personas en dos grupos: femenino o masculino.

Variable dependiente: Engagement

Definición conceptual

Según Bakker (2011) es un “estado mental positivo y satisfactorio para afrontar el trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción del trabajador” en las actividades que realiza en la empresa u organización.

Definición operacional de las variables

En la Tabla 1 se presentan las variables a analizadas en esta investigación y en el Anexo 3 se presenta la matriz de consistencia.

Tabla 1. **Operacionalización de variables**

Vari- bles	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	(Indicadores)	Ítems
Resiliencia	Se trata de un “proceso dinámico de carácter evolutivo que implica la adaptación positiva del individuo dentro de un contexto de gran adversidad” (Masten, 2014)	Es un “conjunto de cualidades personales, recursos o fortalezas que facilitan la adaptación individual a pesar de la adversidad” (Connor y Davidson, 2003; Rodríguez et al., 2016), medidos con la escala de resiliencia (CD-RISC).	“Competencia personal, altos estándares y tenacidad”	“Estar convencido de que se está preparado para enfrentar cualquier situación”	24,12, 11,25, 10,23, 17,16
			“Confianza en sí mismo, tolerancia y fortaleza”	“Expectativas positivas sobre las acciones de uno mismo. Capacidad para sobrellevar sucesos a pesar del estrés que traen consigo”	20,18, 15,6,7, 19,14
			“Relaciones seguras y aceptación del cambio”	“Creación de relaciones que permiten el desarrollo personal. Flexibilidad del individuo para adaptarse a nuevas situaciones”	1,4,5, 2,8

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	(Indicadores)	Ítems
Resiliencia			Control	“Capacidad del individuo para actuar de acuerdo a lo que ha decidido hacer con su vida”	22,13,21
			Influencia espiritual	“Influencia positiva que la vida espiritual tiene en las personas”	3,9
Género	Es una variable “biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades solamente: femenino o masculino”	Se considera que el sexo de los individuos influye en la relación resiliencia y engagement	Unidimensional	Sexo	
Engagement	Un “estado mental positivo y satisfactorio para afrontar el trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción del trabajador en las actividades que realiza en la empresa u organización” (Bakker et al., 2011).	Desborde de energía personal y la experiencia de una conexión emocional con el trabajo integrado por componentes físicos, emocionales y cognitivos, medidos con la escala UWES-9	Vigor	Desear realmente dedicar tiempo y esfuerzo al trabajo	1,2,5
			Dedicación	El trabajo visto como una actividad reveladora y meritoria	3,4,7
			Absorción	El trabajo visto como algo interesante y emocionante	6,8,9

Fuente: elaboración propia.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La actual investigación responde a un enfoque de tipo cuantitativo que, según Hernández et al. (2014, pp. 11-12) presenta las características siguientes: La realidad no se altera por las observaciones y mediciones que se realicen, ya que pretende ser objetiva, al describir, explicar, comprobar y pronosticar fenómenos (causa-efecto). Asimismo, se centra en generar y probar teorías, para lo cual se recolecta información con base en instrumentos estandarizados aplicados a una muestra de individuos, cuya interpretación apela a la lógica deductiva, es decir, va de lo general a lo particular (de las leyes y teoría a los datos). Para ello, se prueban hipótesis, que son aceptadas o rechazadas dependiendo del grado de certeza (probabilidad). Todas estas características son evidenciadas en la presente tesis. Se utilizó el modelo de investigación cuantitativo, debido a que mayormente los datos procesados son numéricos, así como las técnicas estadísticas aplicadas.

En cuanto al tipo de investigación empleada es no experimental que, según Hernández et al., (2014, p. 163) es aquella en que “estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como reales y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes”. Por tanto, en la presente tesis la autora se limita solamente a

observar los acontecimientos (o fenómeno objeto de estudio) sin intervenir en dichos acontecimientos.

Igualmente, en esta tesis se emplea un diseño correlacional-causal que, de acuerdo a Hernández et al. (2014, p. 158), es aquel que “describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto”. Por tanto, en la presente investigación se describen relaciones entre tres variables (Género, resiliencia y engagement) en un momento determinado y en función de las relaciones causa-efecto que las vincula.

Considerando las características, los objetivos, y por tratarse de un estudio de investigación de la salud ocupacional, esta investigación se desarrolló en dos etapas: La primera por ser de naturaleza descriptiva, se estimaron los estadísticos más relevantes relacionados con medición de las tres variables analizadas en la muestra objeto de estudio. En su segunda etapa de naturaleza causal, el estudio se focalizó en la aplicación de técnicas estadísticas multivariantes para analizar las relaciones existentes entre las variables estudiadas.

3.2. Diseño muestral

Tamaño de la población

Está conformada por 350 profesionales y técnicos que laboran en la empresa Solgas SA, en la sede ubicada en Lima, Perú, constituida por un total de 217 hombres

y 133 mujeres, las cuales representan un 38% de este segmento de la fuerza laboral. Otros estadísticos sociolaborales son expuestos en la sección de resultados.

Tamaño de la muestra

De la población antes mencionada se tomó una muestra no probabilística, conformada por 70 empleados de sexo masculino y un número menor de 55 empleados de sexo femenino, ya que 15 trabajadoras de las 70 que fueron contactadas no respondieron los cuestionarios. Esta selección de 125 trabajadores garantiza una potencia estadística de la muestra apropiada, procedimiento recomendado en modelos de ecuaciones estructurales (Dziak, Lanza y Tan, 2014), tal como se emplea en la presente investigación. Así, el tamaño muestral para este trabajo se estimó con el software WarpPls (Henseler, 2017; Henseler y Dijkstra, 2015), para lo cual se empleó como mínimo valor absoluto del coeficiente beta (path coefficient) esperado el valor de 0.24; partiendo del valor del error (α) de 0.05 y una potencia estadística mínima fijado en 0.80 (Cohen, 1988; 1992), se obtiene un tamaño de muestra mínimo de 108 individuos con el método del inverso de la raíz cuadrada y de 94 individuos con el método Gamma exponencial, sin embargo, para un margen de seguridad en la presente investigación se tomó una muestra efectiva de 125 individuos, que excede ampliamente el mínimo requerido. En la muestra efectivamente tomada de 70 hombres y 55 mujeres, se excede en 3 hombres y 14 mujeres (total exceso: 17) el mínimo requerido de 108 individuos. Los métodos de cálculo o estimación del tamaño de la muestra antes descritos pueden ser consultados en Kock y Hadaya (2018).

3.3. Técnicas de recolección de datos

Con fines de recabar la data se recurrió a la técnica denominada encuesta, siendo el instrumento a aplicar el cuestionario (Ver Anexos 1 y 2). El instrumento consta de dos partes:

Parte I: Género, edad, variables laborales e Instrumento de investigación Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). Contiene 1 ítem relativo al género y 25 ítems de la CD-RISC (Ver Anexo 1). Las sub escalas de la CD-RISC son las siguientes: 1) Sub escala Competencia Personal, Altos Estándares y Tenacidad (ítems 24,12,11,25,10,23, 17,16), identificada con las siglas COMP; 2) Sub escala “Confianza en Sí Mismo”, “Tolerancia a Situaciones Negativas” y “Fortalecimiento de los Efectos del Estrés” (ítems 20,18,15,6,7,19,14), identificada con las siglas CONF; 3) Sub escala Relaciones Seguras y Aceptación del Cambio (ítems 1,4,5,2,8), identificada con las siglas RELA; 4) Sub escala Control (ítems 22,13,21), identificada con las siglas CONT; y 5) Sub escala Influencia Espiritual (ítems 3,9), identificada con las siglas INFL.

El rango de la CD-RISC que es de 0 a 100, sin umbral o punto de corte establecido, y a puntuación más alta también lo es la resiliencia (Serrano, 2012, p. 82). Este instrumento ha “demostrado tener una consistencia interna adecuada, fiabilidad test-retest, validez convergente y divergente” (Connor y Davidson, 2003; Singh, y Yu, 2010).

Parte II: Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) de nueve ítems (Ver Anexo 2), que contiene las subescalas que se enuncian a continuación: 1) Sub escala Vigor (ítems 1,2,5), identificada con las siglas VIGO; 2) Sub escala Dedicación

(ítems 3,4,7), identificada con las siglas DEDI y 3) Sub escala Absorción (ítems 6,8,9), identificada con las siglas ABSO para el procesamiento estadístico.

Las opciones de respuesta son de 7 puntos tipo Likert: 0 = “Ninguna vez”, 1= “Pocas veces al año”, 2 = “Una vez al mes o menos”, 3 = “Pocas veces al mes”, 4 = “Una vez por semana”, 5 = “Pocas veces por semana”, y 6 = “Todos los días”.

Debido a que los instrumentos utilizados han sido validados internacionalmente en diversos estudios hechos en varios países (tal como se evidencia en el marco teórico), se consideró innecesaria su validación por juicio de expertos y se aplicaron tal como se reportan en su versión en castellano. Si se realizó una prueba piloto con 10 individuos de la población objeto de estudio, para verificar la comprensión de los cuestionarios y detalles de respuestas digitales y, posteriormente, se hizo la aplicación masiva, la cual fue administrada vía online (vía internet), enviando directamente a los emails de los participantes un link que permitía el acceso al cuestionario y su posterior llenado, lo cual garantizó la confiabilidad en la administración del mismo. Para elaborar el cuestionario se empleó una herramienta informática de Google (Google, 2019).

Finalmente, la confiabilidad de ambos instrumentos se midió con el “alfa de Cronbach” y el “índice de fiabilidad compuesta”; también se determinó la validez discriminante y convergente, exigida por la psicometría para este tipo de cuestionario o escala (Henseler et al., 2016; Hair et al., 2017).

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

En primera instancia, se realizó el análisis de los datos mediante las estadísticas descriptivas para determinar los niveles de resiliencia y de engagement en el personal objeto de estudio que labora en la empresa Solgas SA.

Para evaluar la influencia del género en los niveles de resiliencia y de engagement se recurrió a la estadística multivariante para procesar la información, específicamente el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para demostrar tanto la estructura factorial de los constructos, como sus fiabilidades y validez discriminante y convergente. Asimismo, se empleó esta técnica estadística para valorar las relaciones entre ellos, para lo cual se aplicó el SEM, específicamente el denominado PLS-SEM (Partial Least Squared-SEM), que resulta más apropiado para este caso de estudio (Martínez y Fierro, 2018). Esta técnica estadística ha sido empleada con anterioridad para evaluar relaciones entre constructos en el sector energético (Flores, Flores y Briceño, 2019; Soltani et al., 2020), así como en otros sectores empresariales (Henseler, Hubona y Ray, 2016; Herrera, Shigyo, Flores y Elera, 2019; Flores, Flores, Mora y Ortega, 2019). Para resolver el modelo PLS-SEM se empleó un software comercial denominado ADANCO, versión 2.0.1 (Henseler, 2017; Henseler y Dijkstra, 2015).

3.5. Aspectos éticos

Para el desarrollo de esta investigación se han respetado y protegido los derechos a la intimidad, la dignidad, el bienestar y otros derechos fundamentales de los empleados de la empresa Solgas SA a quienes se les aplicaron los dos

cuestionarios o instrumentos para recolectar datos anteriormente descritos. Estos instrumentos se aplicaron únicamente con el consentimiento de los trabajadores que son objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de la muestra objeto de estudio

Los individuos que constituyen la muestra que fue abordada en la presente investigación están representados por 125 trabajadores de la empresa Solgas SA, de los cuales el 44% pertenece al sexo femenino y el resto (56%) son del sexo masculino. Esta distribución se representa en la Figura 1.

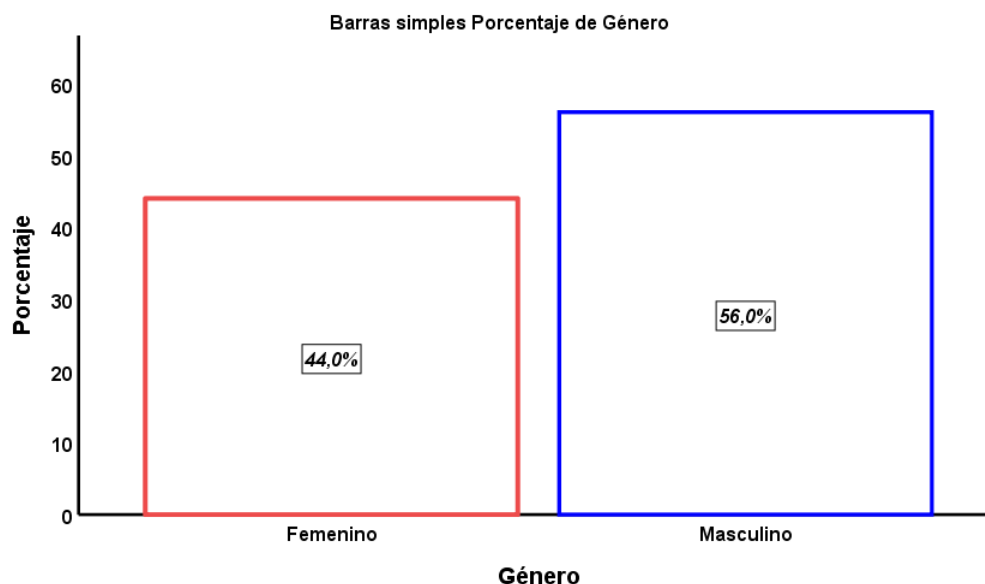


Figura 1. Distribución porcentual de la muestra estudiada según género

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 2 se presenta la edad de los participantes de este estudio, siendo el rango de edad entre 23 y 60 años, con un promedio de 39.03 años, lo que indica que la población trabajadora en la empresa Solgas SA es relativamente joven. En cuanto a la antigüedad o el tiempo de los trabajadores laborando en la empresa el

rango es de 1 a 23 años y, la media es de 7.14 años y, en lo que respecta a la experiencia laboral de los trabajadores en el área energética el tiempo va de 1 a 30 años, con una media de 10.63 años.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la muestra

Variables	Estadísticos descriptivos			
	Mínimo	Máximo	Media	σ
Edad	23.0	60.0	39.03	8.507
Antigüedad	1.0	23.0	7.14	6.493
Experiencia	1.0	30.0	10.63	7.462

N= 125 empleados σ : Desviación estándar

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 3 se presentan los estadísticos que caracterizan la muestra según el género. La edad de las personas de sexo femenino está comprendida entre 23 y 56 años, siendo la edad media 37.2 años, en tanto, que la edad de los hombres está entre los 23 y 60 años, promediando los 40.5 años, lo que pone de manifiesto que las mujeres, en promedio, son más jóvenes en comparación con los hombres. En cuanto a la antigüedad o tiempo de permanencia laborando en la empresa se puede apreciar que las mujeres tienen entre 1 y 23 años, con un promedio de 6.5 años y los varones entre 1 y 60 años con un promedio de 7.6 años, lo cual refleja que la permanencia del personal trabajador masculino en la empresa es relativamente mayor que el de las mujeres. En lo que respecta al tiempo de experiencia laboral en el área energética en las mujeres se sitúa entre 1 y 25 años, con un promedio de 8.6 años, en tanto, que en los hombres el tiempo de experiencia está entre 1 a 30 años y, el promedio es de 12.2 años, lo que indica que los varones tienen más tiempo de experiencia en el área energética.

Tabla 3. Estadísticos de la muestra por género

Variables	Género							
	Femenino				Masculino			
	Mínimo	Máximo	Media	σ	Mínimo	Máximo	Media	σ
Edad	23.0	56.0	37.2	7.6	23.0	60.0	40.5	8.9
Antigüedad	1.0	23.0	6.5	5.9	1.0	22.0	7.6	6.9
Experiencia	1.0	25.0	8.6	6.5	1.0	30.0	12.2	7.8

N= 125 empleados (femenino: 55, masculino: 70) σ : Desviación estándar

Fuente: elaboración propia.

4.2. Nivel de resiliencia en el personal de la empresa Solgas SA con base en la escala de resiliencia (CD-RISC).

El rango de la CD-RISC oscila entre 0 y 100, sin puntos puntos de cortes, y a mayor calificación o puntuación más resiliencia (Serrano, 2012, p. 82), por lo cual en esta investigación la categorización del puntaje total de la CD-RISC se realizó conforme al criterio de la autora de la presente tesis.

La distribución de las puntuaciones totales obtenidas de la aplicación de la escala CD-RISC a los trabajadores objeto de estudio en la empresa Solgas SA se presenta en la Tabla 4, en la misma se puede observar que existen dos personas con un nivel de resiliencia muy bajo, una con menos de 9 puntos en la escala y la otra con menos de 19 puntos, representando el 1.6%; cinco personas se encuentran en el nivel intermedio de la escala (entre 40 y 69 puntos), el cual representa sólo el 4.0% de la población objeto de estudio; el 17.6% se encuentra en el rango de 70 a 79 puntos y, estando la mayoría de los participantes (52.8%) en el rango entre 80 y 89 puntos, el cual se considera que su nivel de resiliencia es alto y, un 24% se ubicó en el nivel más alto (90 a 100 puntos). En cifras acumuladas, se observa que el

97,6% de la muestra de trabajadores presenta puntajes iguales o mayores a 50 puntos y el 96,8% de la muestra alcanzó puntajes iguales o mayores a 60 puntos, por lo cual, en términos generales se considera que los trabajadores de la empresa Solgas SA tienen un buen nivel de resiliencia.

Tabla 4. Distribución del nivel de resiliencia del personal de Solgas SA

Intervalos de puntaje total de la CD-RISC	Frecuencia	%	% Acumulado
<= 9	1	0.8	0.8
10 - 19	1	0.8	1.6
20 - 29	0	0.0	1.6
30 - 39	0	0.0	1.6
40 - 49	1	0.8	2.4
50- 59	1	0.8	3.2
60 - 69	3	2.4	5.6
70 - 79	22	17.6	23.2
80 - 89	66	52.8	76.0
90 - 100	30	24.0	100.0
Total	125	100.0	

Fuente: elaboración propia.

4.3. Nivel de engagement en el personal de la empresa Solgas SA con base en la escala UWES-9

Schaufeli y Bakker (2003), elaboraron una tabla de conversión de valores promedios de engagement (Tabla 5). Con base en la conversión de la escala de 0 a 6 en otra de 1 a 6, se empleará para analizar los resultados obtenidos en la muestra de empleados de la empresa Solgas.

Tabla 5. Conversión de valores promedios de engagement

Intervalo	Valor de la escala	Valoración del nivel de engagement
“0 a .99”	1	“Una vez al año o menos”
“1 a 1.99”	2	“Al menos una vez al año”
“2 a 2.99”	3	“Al menos una vez al mes”
“3 a 3.99”	4	“Al menos un par de veces al mes”
“4 a 4.99”	5	“Al menos una vez a la semana”
“5 a 6”	6	“Un par de veces a la semana o diario”

Fuente: Schaufeli y Bakker (2003).

La medición de las dimensiones vigor y absorción arrojaron una media de 4.95 y 4.57 puntos respectivamente, lo cual refleja que los empleados manifestaron sentir estos dos sentimientos al menos una vez a la semana. En cuanto a la dimensión dedicación la media muestral de 5.04 pone de manifiesto que el grupo objeto de estudio ha sentido una alta implicación laboral un par de veces a la semana o diariamente; lo que significa que una gran cantidad de empleados lograron puntajes altos en engagement, el promedio se ubicó en 4.86 puntos (Tabla 6).

Tabla 6. Estadísticos de engagement del personal de la empresa Solgas SA

Dimensiones	Mínimo	Máximo	Media	σ
Vigor	2.33	6.00	4.95	0.90
Dedicación	1.67	6.00	5.04	1.01
Absorción	2.33	6.00	4.57	0.88
Engagement	2.11	6.00	4.86	0.82

N= 125 empleados σ : Desviación estándar

Fuente: elaboración propia.

4.4. Evaluación de modelo de ecuaciones estructurales

El modelamiento de ecuaciones estructurales propuesto en la presente investigación se estudia en dos fases: 1) primeramente se analiza el modelo de medida y 2) se estudia el modelo estructural, siguiendo la orientación de diversos autores (Marín-García y Alfalla-Luque, 2019; Cepeda-Carrion, Cegarra-Navarro y Cillo, 2019; Voorhees, Brady, Calantone y Ramírez, 2016). Sin embargo, hay que considerar que las variables latentes resiliencia y engagement son constructos de segundo orden y sus dimensiones son constructos de primer orden (ya que se miden de manera directa con los ítems de la escala pertinente), que, en conjunto, conforman un arreglo jerárquico que tiene ciertas dificultades para su formulación en el ámbito de los modelos PLS-SEM (Van Riel, Henseler, Kemény, Sasovova, 2017; Duarte y Amaro, 2018; Imran, Hamid y Aziz, 2018).

Tanto en el primer orden como en el segundo se preponen arreglos de tipo reflectivo (Figura 2), caracterizado porque las flechas van de las dimensiones a los ítems (primer orden) y de los constructos a las dimensiones (segundo orden), que representa una de las varias formas de jerarquías de dos o más ordenes en la teoría de ecuaciones estructurales, que exigen un tratamiento diferente en el modelamiento, y para lo cual se han desarrollado diversas técnicas, que presentan desventajas y ventajas, y demandan el cumplimiento de requisitos (Wright, Campbell, Thatcher y Roberts, 2012; Matthews, Hair y Matthews, 2018). Una de las primeras técnicas desarrolladas es la repetición de ítems (*repeated indicator approach*), que se recomienda en los casos en que se tiene igual número de ítems en las dimensiones que serán ensambladas y presentan arreglos de tipo reflectivo-

reflectivo (Wetzels et al., 2009; Garson, 2016), pero la primera condición no se cumple en el presente modelamiento, por lo cual se descarta esta opción.

Por ello, se decidió resolver el modelo aplicando el método de aproximación en dos fases o etapas (*two-stage approach*), o método de elaboración a partir de las puntuaciones de las variables latentes (Latent variable scores), ya que comparado a otras aproximaciones exhibe altos niveles de potencia estadística (Hair, Hult, Ringle y Sarstedt, 2017). De acuerdo a las orientaciones de varios autores, para implementar este método es necesario que, en una primera etapa, se formule el modelo únicamente con los constructos de primer orden vinculados a sus respectivos ítems (Wright et al., 2012; Cheah, Ting, Ramayah, Memon, Cham y Ciavolino, 2019.). Se propone que en esta fase estos constructos (o dimensiones) asumen las relaciones planeadas para los constructos de segundo orden o nivel, por lo que aceptan las flechas o rutas que éstos recibirían y, de ellos, salen las flechas o rutas que efectivamente partirían desde los constructos de segundo orden.

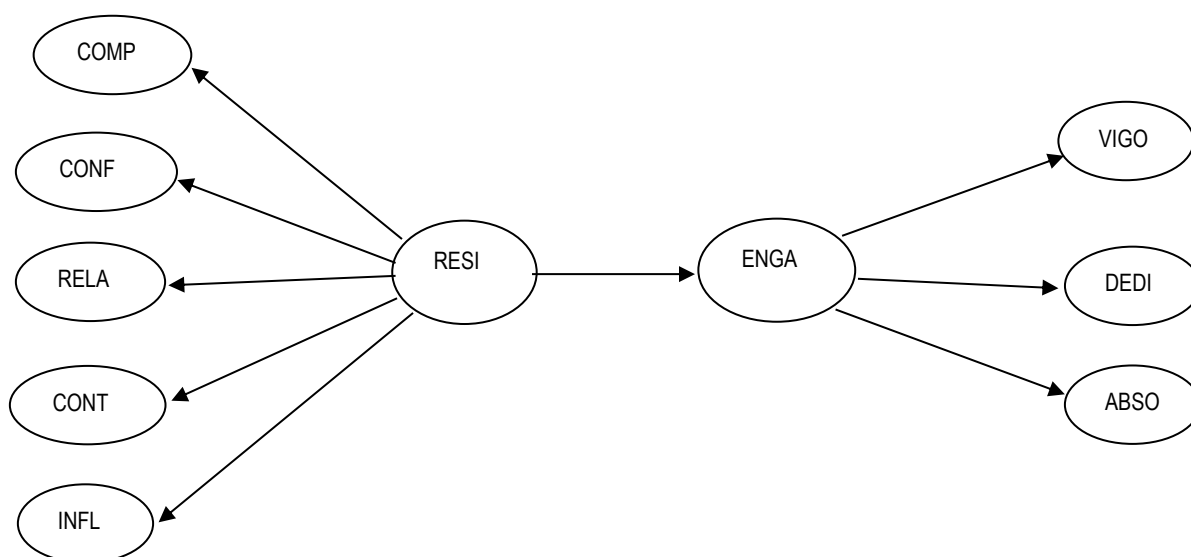


Figura 2. Modelo de segundo orden de resiliencia-engagement

Fuente: elaboración propia.

Diversos autores (Wright et al., 2012; Cheah et al., 2019) han establecido una serie de guías para poner en práctica esta técnica de dos pasos, con el fin de resolver modelos estructurales con factores de segundo orden, tal como son descritas a continuación:

- a) Resolver el modelo de medida de primer orden. Para ello se estiman los scores de las dimensiones de primer orden. El factor de segundo orden no se toma en cuenta en la primera etapa, en la que solo se estiman los scores o puntuaciones agregadas de las dimensiones o constructos de primer orden. Se determina la fiabilidad de los ítems y de los constructos, así como la validez convergente y discriminante de estos últimos.
- b) Se genera una base de datos para registrar los scores de los constructos estimados en la fase anterior, que luego van a ser utilizados como indicadores de las variables latentes, lo que conformará el modelo de segundo nivel, que puede poseer constructos con arreglos formativos o reflectivos.
- c) Se estima en su totalidad el modelo de medida de segundo orden.
- d) Se procede a evaluar en su totalidad al modelo estructural de segundo orden.

4.4.1. Resolución del modelo de resiliencia y engagement

Como primer paso se resuelve el modelo de medida de primer orden planteado en la Figura 3, en el cual se han plasmado las relaciones entre las dimensiones de resiliencia y engagement, sin tomar en cuenta a los constructos de segundo nivel implicados. De manera que las flechas o rutas salen de dimensiones de resiliencia hacia las dimensiones de engagement, ya que las primeras cumplen las funciones

de variables independientes (exógenas) y las segundas de variables dependientes (endógenas).

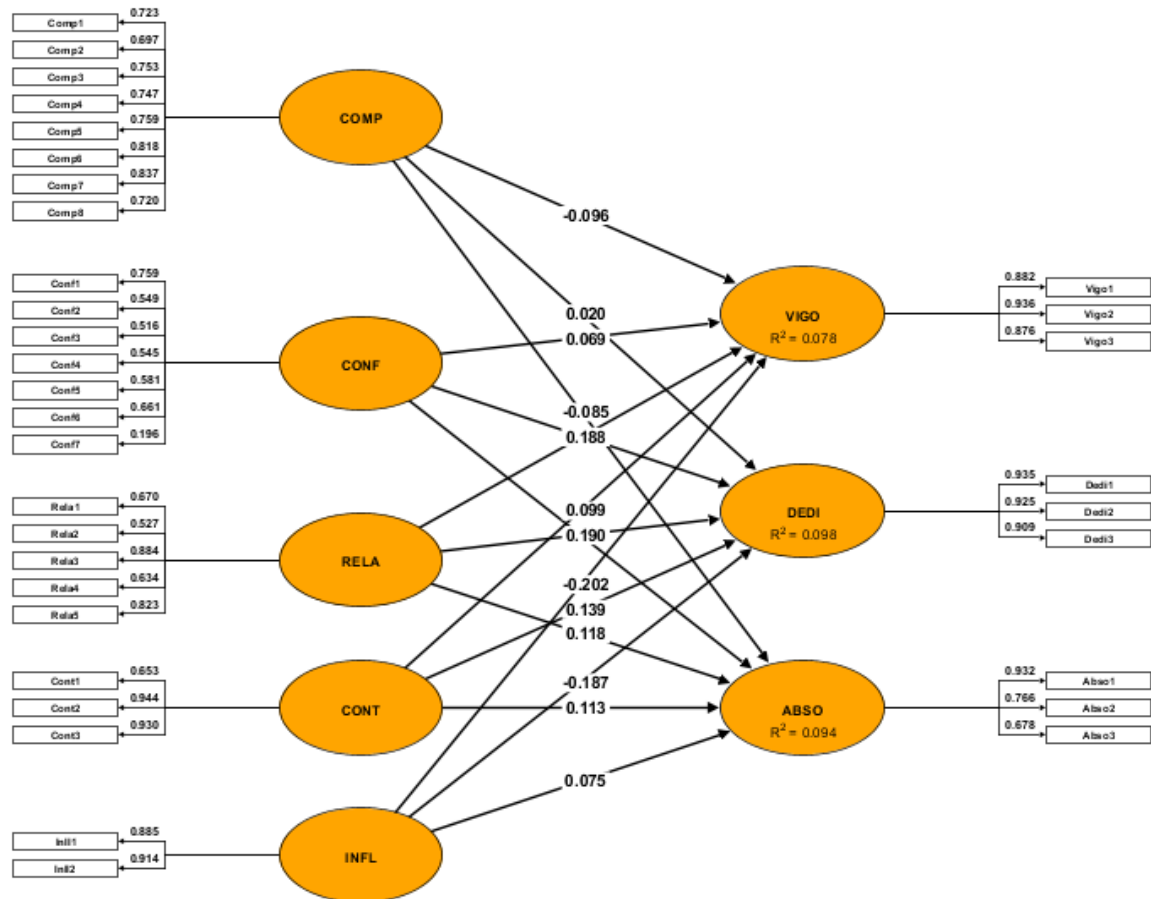


Figura 3. Relaciones entre las dimensiones de resiliencia y engagement.

Fuente: elaboración propia.

Debido a que el objetivo prefijado en la presente investigación es generalizar de una muestra a una población, se deben obtener los errores standard y *t*-valores (*t*-values) indispensables para realizar los análisis de la significatividad estadística, mediante la técnica no paramétrica denominada Bootstrapping (Kock, 2015; Henseler, Ringle y Sarstedt, 2015; Aguirre-Urreta y Rönkkö, 2018) con la cual se recomienda emplear 4.999 submuestras (Henseler, Hubona y Ray, 2016). Este número es suficientemente cercano al infinito para situaciones habituales, es

manejable con respecto al tiempo de cálculo y permite una determinación apropiada de los estadísticos requeridos (Henseler, 2017).

En el primer paso destinado a resolver el modelo de medida de primer orden planteado en la figura anterior, se obtuvieron los estadísticos necesarios para la evaluación psicométrica de las escalas de resiliencia y engagement, a nivel de sus dimensiones, a las cuales se les estimaron los índices: La varianza extraída media (Average Variance Extracted-AVE), el índice de fiabilidad compuesta (IFC) y el alfa de Cronbach (α), que son los índices adecuados para evaluar la fiabilidad y la validez de los constructos (o subconstructos), que se emplean en esta investigación (Garson, 2016; Hair et al., 2017). Para el IFC se recomiendan valores que excedan a 0.60 en investigaciones exploratorias (Chin, 1998a; Höck y Ringle, 2006), o que sean por lo menos iguales o mayores que 0.70 en los casos de estudios confirmatorios (Henseler, Ringle y Sarstedt, 2012, p. 269), en los cuales los valores iguales o mayores que 0.80 se consideran muy apropiados (Daskalakis y Mantas, 2008, p. 288). Asimismo, al igual que el IFC, el coeficiente α permite medir la fiabilidad de constructo y, por ello, se estima adecuado cuando se ubica en un rango que oscile entre 0.70 y 0.90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008), aunque se considera que el valor de 0.60 resulta válido en la etapa exploratoria del desarrollo de un instrumento en particular (Malhotra y Birks, 2007).

Por su parte, la varianza extraída media (AVE) permite confirmar tanto la validez discriminante como la convergente de los constructos en estudio (Garson, 2016, p. 65; Hair, Risher, Sarstedt y Ringle, 2019), para lo cual debe arrojar un valor mínimo de 0.5 sugerido por Hair et al., (2019) y Höck y Ringle (2006), pero no debería

exceder el umbral de 0.90, ya que podría ser indicio de problemas de diseño de la escala (Garson, 2016, p. 63).

Según la Tabla 7 los estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement en la primera corrida del modelo resultan apropiados ($IFC \geq 0.60$; $\alpha \geq 0.60$, $AVE \geq 0.50$), salvo en el caso de la dimensión CONF de la variable latente resiliencia, pues el AVE dio un valor de 0.322, muy por debajo del umbral mínimo exigido de 0.50. La solución consiste en aplicar las recomendaciones de Hair et al. (2017), quienes señalan que automáticamente se eliminan todos los indicadores (ítems) con cargas inferiores a 0.40; y aquellos ítems con loadings o cargas entre 0.40 y 0.70 solo deberían ser candidatos a remoción de la escala en los casos en que su eliminación permita un incremento, ya sea del IFC o del AVE, hasta los umbrales mínimos recomendados para ellos, procedimiento que se aplica a continuación.

Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement (primera corrida)

Dimensiones	IFC	Afa de Cronbach (α)	AVE
COMP	0.915	0.898	0.575
CONF	0.753	0.649	0.322
RELA	0.838	0.782	0.517
CONT	0.886	0.824	0.727
INFL	0.894	0.765	0.809
DEDI	0.945	0.915	0.852
VIGO	0.926	0.883	0.807
ABSO	0.839	0.746	0.638

IFC: "índice de fiabilidad compuesta" AVE: "varianza extraída media (Average Variance Extracted)"

Fuente: elaboración propia.

Una primera inspección de la Tabla 8, donde se presentan las cargas o loading de los ítems de la dimensión CONF del constructo resiliencia, obtenidos en la primera corrida del modelo, revela que Conf7, redactado como: “Al enfrentarme a los problemas y dificultades de la vida, a veces actúo por un presentimiento sin saber por qué”; no resulta válido ya que su carga ($\lambda=0.196$) está muy debajo del valor mínimo de aceptación prefijado en 0.40 (Hair et al., 2017). Por ello, se procedió a eliminarlo y realizar una nueva corrida del modelo.

Tabla 8. Cargas o loading de los ítems de la dimensión CONF del constructo resiliencia (primera corrida)

Ítems de CONF	Carga
Conf1	0.759
Conf2	0.549
Conf3	0.516
Conf4	0.545
Conf5	0.581
Conf6	0.661
Conf7	0.196

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 9 se presenta el historial de depuración de la dimensión CONF del constructo resiliencia, que se realizó mediante un proceso secuencial, en el cual se fueron eliminando uno a uno los ítems con menores cargas o loading, a fin de que esta dimensión alcanzara el umbral mínimo del estadístico AVE, el único que resultó deficiente para este subconstructo. Así, en la segunda corrida del modelo se eliminó el ítem Conf7, lo que elevó el AVE de 0.322 a 0.370. En la tercera corrida se eliminó el ítem Conf3, que resultó con la carga más baja (0.516) en la corrida anterior, lo cual mejoró el AVE a 0.398. En la cuarta corrida se eliminó el ítem Conf2, que resultó con la carga más baja (0.494) en la corrida anterior, lo que mejoró el AVE a 0.442. Finalmente, en la quinta y última corrida se eliminó el ítem Conf4, que resultó con la

carga más baja (0.553) en la corrida anterior, lo que permitió que el AVE lograra el valor de 0.537, que superó el valor mínimo exigido de 0.50 (Hair et al., 2019) y, por tanto, se considera válida la dimensión CONF del constructo resiliencia con solo tres ítems: Conf1, Conf5 y Conf6, y se continúa con los pasos siguientes para evaluar el modelo pls-sem formulado.

Tabla 9. Historial de depuración de la dimensión CONF del constructo resiliencia

Dimensión	Ítems	Número de corrida				
		1	2	3	4	5
CONF	Conf1	0.759	0.760	0.782	0.775	0.826
	Conf2	0.549	0.550	0.494	--	--
	Conf3	0.516	0.516	--	--	--
	Conf4	0.545	0.550	0.547	0.553	--
	Conf5	0.581	0.575	0.579	0.580	0.647
	Conf6	0.661	0.662	0.706	0.726	0.715
	Conf7	0.196	--	--	--	--
	AVE	0.322	0.370	0.398	0.442	0.537

Fuente: elaboración propia.

Una vez depurada la subescala de la dimensión Conf del constructo resiliencia se procede a analizar la fiabilidad de los ítems y de los subconstructos, así como la validez convergente y discriminante de los mismos, tal como se establece en este tipo de modelamiento, destinado a relacionar constructos de primer orden en la primera fase, para luego, en una fase posterior, conformar los constructos de segundo orden (Henseler, Hubona y Ray, 2016).

Antes de analizar los resultados es menester revisar las orientaciones metodológicas dadas en la literatura especializada sobre el tamaño y significatividad de los "loading" o cargas de los ítems, la fiabilidad y la validez convergente de los subconstructos de primer orden, para lo cual se aborda, en primer lugar, el tamaño de las cargas de los ítems, también denominados loading (λ). En este caso, una

recomendación muy utilizada desde hace tiempo es que tales cargas deben exceder el valor de 0,70 (Carmines y Zeller, 1979; Henseler, Ringle, y Sarstedt, 2012, p. 269), sin embargo, otros autores (Hair et al., 2017) sostienen que, en el campo de las ciencias sociales, es común que el investigador obtengan cargas de los ítems por debajo del valor de 0.70, que es más frecuente cuando se están comprobando nuevas escalas (Hulland, 1999), situación que fácilmente puede ser asumida en la actual investigación, debido a que se están testeando escalas ya conocidas en un ámbito empresarial complejo y relativamente inexplorado. Por ello, se han propuesto algunas orientaciones para la depuración de ítems, tales como: 1) los ítems con muy bajas cargas, inferiores a 0.40, se eliminan automáticamente del constructo (Bagozzi, Yi y Philipps, 1991; Hair et al., 2011), y 2) ítems con cargas que oscilan entre 0.40 y 0.70 solo se descartan si con ello se incrementa el IFC o el AVE hasta los niveles mínimos requeridos (Hair et al. (2017).

Al analizar los resultados obtenidos destaca que todos los ítems considerados válidos para las dos escalas evaluadas (Tabla 10) presentan cargas entre 0.527 (Rela2) y 0.944 (Cont2), que obviamente superan el valor mínimo de 0.40 (Hair et al., 2017). Además, salvo Rela2, cuya carga resultó estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99.0% ($p \leq 0.01$), todos los demás ítems presentaron cargas estadísticamente significativas al 99.9% ($p \leq 0.001$).

Asimismo, el análisis de fiabilidad de los constructos con base al Alfa de Cronbach (α) destaca que todas las dimensiones alcanzan valores superiores a $\alpha=0.60$, salvo en el caso de la dimensión CONF no se logra el mínimo exigido ($\alpha=0.572$), sin embargo, se considera válida, ya que este estadístico generalmente subestima la verdadera confiabilidad y, por lo tanto, solo debe ser considerado como

un límite inferior a la fiabilidad (Sijtsma, 2009), e, incluso, su precisión o validez ha recibido críticas (Wert et al., 1974; Fornell y Larcker, 1981; Elosua y Zumbo, 2008).

Tabla 10. Tamaño y significatividad de las cargas de los ítems, fiabilidad y validez convergente de los subconstructos de primer orden

Constructo	Dimensión	Ítems	Carga	<i>t</i> valor	α	IFC	AVE
RESILIENCIA	COMP	Comp1	0.723	4.595***	0.898	0.915	0.574
		Comp2	0.696	4.341***			
		Comp3	0.753	4.624***			
		Comp4	0.748	4.393***			
		Comp5	0.758	3.582***			
		Comp6	0.817	4.167***			
		Comp7	0.837	4.506***			
		Comp8	0.719	3.113***			
	CONF	Conf1	0.826	5.698***	0.572	0.775	0.537
		Conf5	0.647	3.558***			
		Conf6	0.715	3.777***			
		Rela1	0.668	3.567***			
	RELA	Rela2	0.527	2.544**	0.782	0.838	0.517
		Rela3	0.884	6.777***			
Rela4		0.633	3.206***				
Rela5		0.824	5.175***				
Cont1		0.652	3.753***				
CONT	Cont2	0.944	8.182***	0.824	0.886	0.727	
	Cont3	0.930	8.435***				
	Infl1	0.884	6.977***				
INFL	Infl2	0.915	6.628***	0.765	0.894	0.809	
	Vigo1	0.886	21.394***				
ENGAGEMENT	VIGO	Vigo2	0.936	27.043***	0.883	0.926	0.808
		Vigo3	0.873	20.850***			
		Dedi1	0.933	23.504***			
	DEDI	Dedi2	0.925	19.771***	0.915	0.945	0.852
		Dedi3	0.911	20.587***			
		Abso1	0.929	10.033***			
	ABSO	Abso2	0.777	5.371***	0.746	0.841	0.642
Abso3		0.677	4.331***				

Nivel de significación para una t-Student de 1 cola: Para n= 4.999 submuestras (bootstrapping):

*** p <0.001; ** p <0.01; *p <0.05) ns: no significativo estadísticamente

t (0.001; 4999) = 3.106644601; t (0.01; 4999) = 2.333843952; t (0.05; 4999) = 1.64791345

Fuente: elaboración propia.

También se estimó el estadístico denominado Índice de Fiabilidad Compuesta (IFC), el cual es mejor que el alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de constructos o subconstructos, debido a que su valor no es afectado por el número de ítems (o variables manifiestas) involucradas en la estimación del mismo. Los resultados del cálculo del IFC muestran que todas las dimensiones superan el valor mínimo de 0.70 para escalas ya establecidas, tal como lo recomiendan diversos autores para este tipo de estadístico en particular (Gefen y Straub, 2005; Hair et al., 2019). También es importante destacar que estos valores no superan el umbral máximo establecido en 0.95, que pudieran indicar problemas de redundancia de algunos ítems, lo cual restaría validez al cuestionario (Diamantopoulos, Sarstedt, Fuchs, Wilczynski y Kaiser, 2012; Drolet y Morrison, 2001).

Por otra parte, también se determinó la varianza media extraída (AVE), del inglés average variance extracted, cuyos valores resultaron superiores al mínimo establecido de 0.50; lo cual confirma que todas las dimensiones o subconstructos evaluados presentan validez convergente y discriminante, que es un requisito establecido por la Psicometría la evaluación de las escalas o instrumentos (Müller, Schuberth y Henseler, 2018; Marín-García y Alfalla-Luque, 2019; Garson, 2016).

La validez discriminante de las dimensiones se ratificó con la matriz de cargas cruzadas (Tabla 11), en la cual todos los ítems presentan mayores cargas en las dimensiones a las cuales pertenecen y valores menores en otras dimensiones (*Cross-Loadings*), tal como lo postula este tipo de validez (Götz et al., 2010; Gefen y Straub, 2005).

Tabla 11. Matriz de cargas cruzadas (crossloading)

Items	DEDI	VIGO	COMP	CONF	RELA	CONT	INFL	ABSO
Comp1	0.055	-0.002	0.723	0.296	0.540	0.316	0.286	0.185
Comp2	0.108	0.045	0.696	0.460	0.634	0.485	0.223	0.103
Comp3	0.143	0.054	0.753	0.373	0.453	0.229	0.242	0.133
Comp4	0.165	0.077	0.748	0.337	0.420	0.252	0.326	0.197
Comp5	0.086	-0.043	0.758	0.292	0.648	0.725	0.293	0.094
Comp6	0.155	0.072	0.817	0.372	0.580	0.675	0.223	0.175
Comp7	0.185	0.108	0.837	0.403	0.650	0.566	0.266	0.133
Comp8	0.034	-0.061	0.719	0.227	0.558	0.668	0.244	0.023
Conf1	0.147	0.143	0.492	0.826	0.541	0.336	0.156	0.218
Conf5	0.119	0.021	0.361	0.647	0.334	0.265	0.062	0.161
Conf6	0.111	0.111	0.163	0.715	0.353	0.233	-0.056	0.174
Rela1	-0.004	0.006	0.495	0.506	0.668	0.443	0.202	0.038
Rela2	0.094	0.069	0.387	0.279	0.527	0.517	0.218	0.094
Rela3	0.261	0.171	0.548	0.572	0.884	0.504	0.211	0.262
Rela4	0.056	0.021	0.608	0.257	0.633	0.494	0.264	0.147
Rela5	0.203	0.154	0.624	0.436	0.824	0.442	0.270	0.199
Cont1	0.097	0.039	0.497	0.423	0.502	0.652	0.241	0.056
Cont2	0.249	0.169	0.516	0.316	0.547	0.944	0.178	0.242
Cont3	0.196	0.124	0.559	0.347	0.598	0.930	0.211	0.223
Infl1	-0.034	-0.111	0.236	0.087	0.239	0.336	0.884	0.147
Infl2	-0.122	-0.145	0.378	0.067	0.306	0.083	0.915	0.095
Vigo1	0.696	0.886	-0.014	0.103	0.090	0.112	-0.114	0.508
Vigo2	0.683	0.936	0.093	0.170	0.166	0.140	-0.160	0.501
Vigo3	0.811	0.873	0.084	0.076	0.169	0.143	-0.102	0.521
Dedi1	0.933	0.785	0.160	0.128	0.231	0.199	-0.068	0.592
Dedi2	0.925	0.762	0.158	0.100	0.179	0.156	-0.047	0.635
Dedi3	0.911	0.700	0.170	0.222	0.238	0.262	-0.120	0.516
Abso1	0.629	0.564	0.224	0.248	0.312	0.293	0.125	0.929
Abso2	0.605	0.536	0.072	0.156	0.055	0.116	-0.036	0.777
Abso3	0.220	0.224	0.100	0.175	0.111	0.035	0.184	0.677

En negrita: carga de cada dimensión sobre sus ítems.

Fuente: elaboración propia.

La raíz cuadrada del AVE (valores en negritas de la diagonal principal de la Tabla 12) resultó superior a las correlaciones entre los diferentes subconstructos verificando de nuevo la validez discriminante (Fornell y Larcker, 1981).

Tabla 12. Criterio de Fornell-Larcker

Dimensiones	DEDI	VIGO	COMP	CONF	RELA	CONT	INFL	ABSO
DEDI	0.852							
VIGO	0.652	0.808						
COMP	0.031	0.005	0.574					
CONF	0.030	0.018	0.223	0.537				
RELA	0.057	0.027	0.513	0.328	0.517			
CONT	0.053	0.022	0.348	0.146	0.390	0.727		
INFL	0.008	0.021	0.120	0.007	0.093	0.049	0.809	
ABSO	0.386	0.318	0.038	0.064	0.065	0.054	0.017	0.642

En negrita: raíz cuadrada del AVE en la diagonal.

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, también se aplicó otro criterio de validez discriminante mostrado en la Tabla 13, donde se presentan las razones entre las correlaciones Heterotrait-Monotrait (heterotrait-monotrait ratio) entre las dimensiones de los constructos analizados, que arrojaron valores iguales o menores a 0.90 (Gold et al., 2001; Teo, Srivastava y Jiang, 2008; Henseler, Ringle y Sarstedt, 2015), hecho que confirma de manera muy clara la validez de este criterio para las dimensiones estudiadas.

Tabla 13. Matriz Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Dimensiones	DEDI	VIGO	COMP	CONF	RELA	CONT	INFL	ABSO
DEDI								
VIGO	0.906							
COMP	0.166	0.035						
CONF	0.224	0.168	0.613					
RELA	0.191	0.133	0.898	0.815				
CONT	0.232	0.150	0.759	0.611	0.838			
INFL	0.097	0.168	0.410	0.113	0.409	0.321		
ABSO	0.731	0.671	0.161	0.367	0.181	0.192	0.151	

Fuente: elaboración propia.

4.4.2. Modelo con constructos de segundo orden

Debido a que el objetivo más importante es la relación entre los constructos resiliencia y engagement, se procedió a formular el modelo de segundo orden, asumiendo que los scores de las dimensiones son los ítems de los constructos antes mencionados, tal como establece el método en dos fases o etapas (two-stage approach), adoptado en la presente investigación.

En la primera corrida del modelo de influencia de la resiliencia en el engagement se observó que el ítem (dimensión) de influencia espiritual arrojó un loading de 0.271, con un t valor = 1.17 (Figura 4), que resultó estadísticamente no significativo ($p > 0.05$), por lo cual se descartó esta dimensión (conectada como ítem) y se corrió el modelo nuevamente.

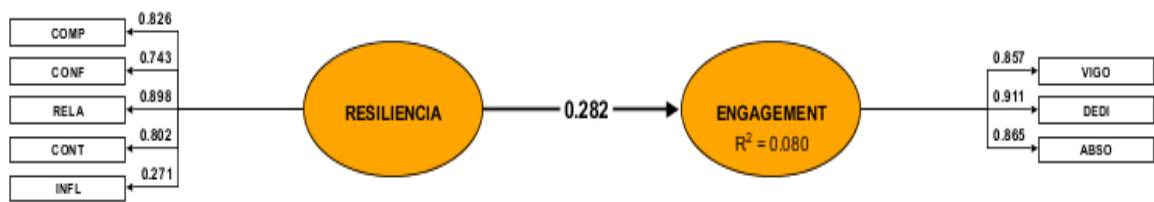


Figura 4. Modelo de influencia de la resiliencia en el engagement.

Fuente: elaboración propia.

En la segunda corrida del modelo de influencia de la resiliencia en el engagement (Figura 5) resultó viable, pues todos los ítems (dimensiones) presentan cargas mayores de 0.709 (Henseler, Ringle, y Sarstedt, 2012, p. 269; Hair, Risher, Sarstedt y Ringle 2019).

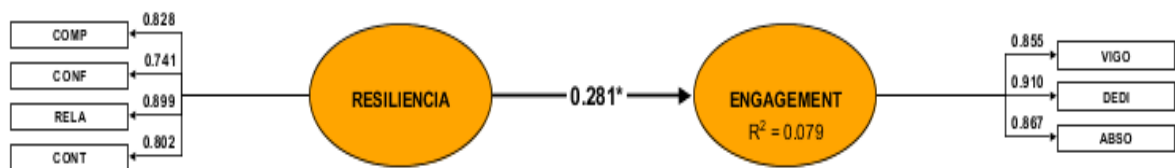


Figura 5. Modelo de influencia de la resiliencia en el engagement sin el ítem (dimensión) influencia.

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la fiabilidad de los constructos resiliencia y engagement (Tabla 14) con base al alfa de Cronbach (α) destaca que estos constructos alcanzan valores superiores a $\alpha=0.80$, que son muy buenos (Hair et al., 2019). Por su parte, el Índice de Fiabilidad Compuesta (IFC) muestra que constructos superan el valor mínimo de 0.70 para escalas ya establecidas (Gefen y Straub, 2005; Hair, Risher, Sarstedt y Ringle, 2019). Por su parte, la varianza media extraída (AVE) resultaron superiores al mínimo establecido de 0.50; lo cual confirma la validez convergente y discriminante

de los constructos (Müller, Schuberth y Henseler, 2018; Marín-García y Alfalla-Luque, 2019; Garson, 2016).

Tabla 14. Fiabilidad y validez de los constructos resiliencia y engagement

Constructo	IFC	α	AVE
ENGAGEMENT	0.910	0.856	0.770
RESILIENCIA	0.891	0.836	0.672

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 15 se presentan las cargas y significatividad de ítems (dimensiones) de resiliencia y engagement, donde se observa que todos los ítems (dimensiones) presentan cargas mayores de 0.709 (Henseler, Ringle, y Sarstedt, 2012, p. 269; Hair, Risher, Sarstedt y Ringle 2019) y son estadísticamente significativos ($p < 0.001$).

Tabla 15. Carga y significatividad de ítems (Dimensiones) de resiliencia y engagement

Constructo	Ítems (Dimensiones)	Cargas	t valores
Resiliencia	COMP	0.828	8.293***
	CONF	0.741	6.720***
	RELA	0.899	13.571***
	CONT	0.802	7.100***
Engagement	DEDI	0.910	8.744***
	VIGO	0.855	6.718***
	ABSO	0.867	11.073***

Nivel de significación para una t -Student de 1 cola, para $n=4999$ submuestras (bootstrapping). ** $p < 0.001$; * $p < 0.01$; * $p < 0.05$ ns: no significativo estadísticamente
 $t_{(0.001; 4999)} = 3.106644601$; $t_{(0.01; 4999)} = 2.333843952$; $t_{(0.05; 4999)} = 1.64791345$

Fuente: elaboración propia.

La validez discriminante de los constructos resiliencia y engagement se ratificó con la matriz de cargas cruzadas (Tabla 16), en la cual todos los ítems, que representan las dimensiones, presentan mayores cargas en los constructos al cual

pertenece y valores menores en otros (*Cross-Loadings*), tal como lo postula este tipo de validez (Götz, Liehr-Gobbers y Kraft, 2010; Gefen y Straub, 2005).

Tabla 16. Matriz de cargas cruzadas de los constructos resiliencia y engagement

Item	ENGAGEMENT	RESILIENCIA
COMP	0.182	0.828
CONF	0.224	0.741
RELA	0.259	0.899
CONT	0.241	0.802
DEDI	0.910	0.253
VIGO	0.855	0.163
ABSO	0.867	0.289

Fuente: elaboración propia.

Al aplicar el criterio de Fornell-Larcker se observa que la raíz cuadrada del AVE (valores en negritas de la diagonal principal de la Tabla 17) resultó superior a las correlaciones entre los diferentes constructos verificando de nuevo la validez discriminante (Fornell y Larcker, 1981).

Tabla 17. Criterio de Fornell-Larcker

Constructo	ENGAGEMENT	RESILIENCIA
ENGAGEMENT	0.770	
RESILIENCIA	0.079	0.672

En negrita: raíz cuadrada del AVE en la diagonal

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, se aplicó otro criterio de validez discriminante mostrado en la Tabla 18, donde se presentan las razones entre las correlaciones Heterotrait-Monotrait (heterotrait-monotrait ratio) entre las dimensiones de los constructos, que arrojaron valores iguales o menores a 0.90 (Gold, Malhotra, y Segars, 2001; Teo, Srivastava y

Jiang, 2008; Henseler, Ringle y Sarstedt, 2015), confirmando la validez de este criterio para las dimensiones estudiadas.

Tabla 18. Matriz Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Constructo	ENGAGEMENT	RESILIENCIA
ENGAGEMENT		
RESILIENCIA	0.311	

Fuente: elaboración propia.

4.4.3. Evaluación del modelo estructural con constructos de segundo orden

Según Henseler Hubona y Ray (2016) la evaluación del ajuste del modelo global debe ser el punto de partida del modelamiento con PLS_SEM, aunque aquí se presenta al inicio de la evaluación del modelo estructural. Para realizar esta valoración integral, que es relevante, ya que, si el modelo no se ajusta a los datos recabados, significa que estos poseen más información de la que el modelo transmite (García-Jurado, Torres-Jiménez, Castro-González y Leal-Rodríguez, 2017), el software ADANCO 2.0.1 (Henseler, 2017; Henseler y Dijkstra, 2015) genera tres pruebas estadísticas: 1) standardized root mean squared residual (SRMR), 2) unweighted least squares discrepancy (dULS), y 3) geodesic discrepancy (dG). En el caso de que alguno de los valores obtenidos con estas pruebas exceda los percentiles estimados para los percentiles 95% (HI95) y 99% (HI99) obtenidos con bootstrap (bootstrap quantile), se pone en duda la validez del modelo de investigación (Henseler, 2017; Dijkstra y Henseler, 2015). Los resultados mostrados en la Tabla 19 muestran que los valores obtenidos en las tres pruebas de ajuste global se ubican por debajo de los percentiles HI95 y HI99, por tanto, se infiere que

este modelo no puede ser desestimado (Henseler, Hubona y Ray, 2016). Además, se emplea el SRMR (Hu y Bentler, 1998; Henseler, Hubona y Ray) como un estadístico de ajuste del modelo, que refleja la discrepancia existente entre el modelo y la matriz de correlación empírica (Barrett, 2007; Hu y Bentler, 1999), por tanto, mientras más próximo cero esté será más apropiado. En la literatura se recomienda un nivel crítico de 0.08 para considerar un ajuste como aceptable en PLS (Henseler et al., 2016; Hu y Bentler, 1999).

En la presente investigación todos los valores de SRMR, dULS y dG están por debajo de los percentiles HI95 y HI99 (Tabla 19), por lo cual se aceptan, sin embargo, el SRMR alcanzó umbral crítico de aprobación, lo cual debe ser tenido en cuenta en futuras investigaciones que corroboren la validez del modelo empleado. Es importante destacar que el uso del estadístico SRMR en el contexto de PLS-SEM requiere precauciones, ya que se necesita más investigación metodológica (Benitez, Henseler, Castillo y Schuberth, 2019).

Tabla 19. Pruebas de ajuste del modelo global

Estadístico	Valor	HI95	HI99
SRMR	0.08	0.09	0.11
dULS	0.18	0.25	0.33
dG	0.09	0.13	0.16

Fuente: elaboración propia.

Una vez que se ha verificado mediante las pruebas de ajuste del modelo global que dicho modelo es válido, se procede a evaluar la hipótesis H₁. En la Tabla 20 se observa que el coeficiente path estandarizado (β) mide la influencia de la resiliencia en el engagement laboral arroja un valor de 0.281, con un *t* valor de 2.405 que se

corresponde con un p-valor de 0.008, cuya significación estadística resulta altamente significativa ($p < 0.01$), que se corrobora cuando se detalla que el intervalo de confianza (IC) al 95% no incluye el valor cero. Por otro lado, destaca que el signo es positivo, por lo cual a medida que se mejora la resiliencia de los trabajadores también se mejora su engagement. Por estas razones se evidencia que la resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA. ($H_1: \beta = 0.281, p < 0.01$). De manera que esta hipótesis (H_1) es aceptada por tener apoyo empírico.

Tabla 20. Contraste de hipótesis

Hipótesis	Relación	β	Signo	t-valor	p-valor	IC (95%)	Valoración
H_1	RESILIENCIA-> ENGAGEMENT	0.281	+	2.405**	0.008	[0.159; 0.608]	Aceptada

β : coeficiente path estandarizado (n=4999) submuestras. $t_{(0.05;4999)} = 1.645$ $t_{(0.01; 4999)} = 2.326$ $t_{(0.001; 4999)} = 3.090$
IC: intervalo de confianza $t_{(1\ cola)}$ e **IC**: obtenidos con Bootstrapping
 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, se evaluó la relevancia predictiva del modelo con base en el coeficiente de determinación (R^2), que arrojó un valor de 0.079, que no sobrepasa el nivel mínimo de 0.10 sugerido por Falk y Miller (1992), para su validez (Tabla 21), lo cual indica baja capacidad predictiva de este modelo, ya que solo el 7.9% de la varianza de la variable engagement puede ser explicada por la variable resiliencia de los trabajadores.

Luego se evaluó el tamaño del efecto (f^2), estadístico cuyos puntos de corte de 0.02; 0.15 y 0.35, representan según Cohen (1988) un efecto pequeño, mediano y

grande, respectivamente, de una variable exógena (independiente) sobre la endógena (dependiente). Según los resultados de la Tabla 21 el efecto de la variable resiliencia de los trabajadores sobre la variable engagement es pequeño (0.0856).

Tabla 21. Coeficiente de determinación R² y tamaño de los efectos

Constructo	Relevancia predictiva	Tamaño de los efectos (f ²)	
	R ²	Resiliencia	Engagement
RESILIENCIA			0.0856
ENGAGEMENT	0.079		

Fuente: elaboración propia.

4.4.4. Efecto moderador del género en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement.

A fin de determinar el efecto moderador del género en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement se corrió un modelo para las mujeres y otro para los hombres.

4.4.4.1. Resiliencia y engagement en mujeres

En la Figura 6 se presenta el modelo de ecuaciones estructurales de la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de las mujeres, donde se observa que, al igual que en el modelo global, el ítem (dimensión) de Influencia espiritual arrojó un loading de 0.279, muy debajo del nivel mínimo de 0.40 (Hair et al., 2017), por lo cual se descartó esta dimensión (conectada como ítem) y se corrió el modelo nuevamente.

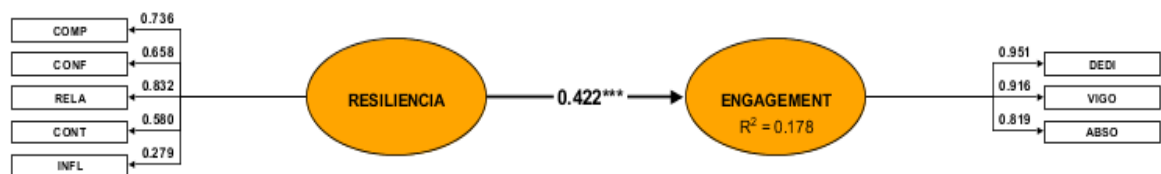


Figura 6. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de las mujeres.

Fuente: elaboración propia.

La segunda corrida del modelo de ecuaciones estructurales de la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de las mujeres (Figura 7), presenta buenos indicios de validez, los cuales se analizan en detalle a continuación.

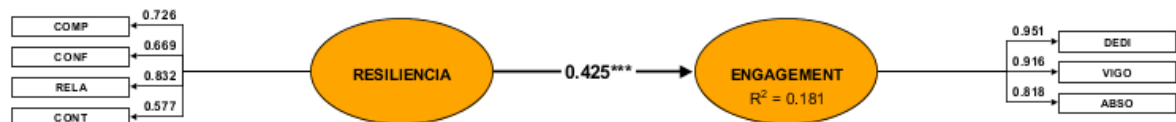


Figura 7. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de las mujeres (sin INFL).

Fuente: elaboración propia.

Para el caso de las mujeres, según la Tabla 22 los estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement del modelo resultan apropiados ($IFC \geq 0.60$; $\alpha \geq 0.60$, $AVE \geq 0.50$), acorde a lo estipulado por Hair et al. (2019).

Tabla 22. Estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement (Mujeres)

Constructo	IFC	α	AVE
ENGAGEMENT	0.925	0.879	0.805
RESILIENCIA	0.797	0.672	0.500

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 23 se presentan las cargas y significatividad de los ítems (dimensiones) de resiliencia y engagement en mujeres, donde se observa que todos los ítems (dimensiones) presentan cargas mayores de 0.40 (Henseler, Ringle, y Sarstedt, 2012, p. 269; Hair, Risher, Sarstedt Ringle, 2019) y son estadísticamente significativos ($p < 0.01$), por lo cual se confirma la validez de los ítems (dimensiones).

Tabla 23. Carga y significatividad de ítems (dimensiones) de resiliencia y engagement (Mujeres)

Constructo	Item	Carga	<i>t</i> valor
RESILIENCIA	COMP	0.726	5.177***
	CONF	0.669	5.746***
	RELA	0.832	7.786***
	CONT	0.577	2.484**
ENGAGEMENT	DEDI	0.951	26.176***
	VIGO	0.916	19.995***
	ABSO	0.818	10.204***

Nivel de significación para una *t*-Student de 1 cola: Para $n = 4.999$ submuestras (bootstrapping).

*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$ ns: no significativo estadísticamente

$t_{(0.001; 4999)} = 3.106644601$; $t_{(0.01; 4999)} = 2.333843952$; $t_{(0.05; 4999)} = 1.64791345$

Fuente: elaboración propia.

4.4.4.2. Resiliencia y engagement en hombres

En la Figura 8 se presenta el modelo de ecuaciones estructurales de la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de los hombres y, al igual que el caso de las mujeres, el ítem (dimensión) de Influencia espiritual arrojó un loading de 0.406, que por tener asociado un *t* valor de 1.360, que es inferior al *t* calculado ($t_{(0.05; 4999)} = 1.65$) resultó estadísticamente no significativo ($p > 0.05$), se optó por la recomendación de Hair et al. (2017) para estos casos y, por ello, se descartó esta dimensión (conectada como ítem) y se corrió el modelo nuevamente.

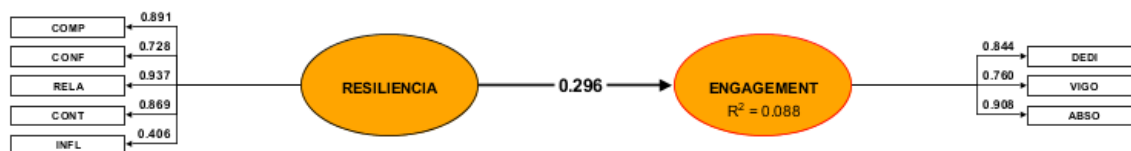


Figura 8. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de los hombres.
Fuente: elaboración propia.

La segunda corrida del modelo de ecuaciones estructurales de la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de los hombres (Figura 9), presenta aceptables indicios de validez, los cuales se analizan en detalle a continuación.

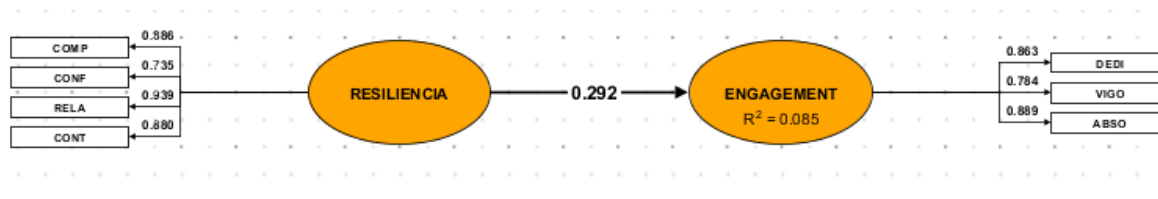


Figura 9. Influencia de la resiliencia en el nivel de engagement de los hombres (sin INFL).

Fuente: elaboración propia.

Con base en la información mostrada en la Tabla 24 para el caso de los hombres, los estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement del modelo resultan apropiados ($IFC \geq 0.60$; $\alpha \geq 0.60$, $AVE \geq 0.50$), acorde a lo indicado por Hair et al. (2019).

Tabla 24. Estadísticos de fiabilidad y validez de las dimensiones de los constructos resiliencia y engagement (Hombres)

Constructo	IFC	α	AVE
ENGAGEMENT	0.883	0.822	0.716
RESILIENCIA	0.921	0.886	0.746

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 25 se presentan las cargas y significatividad de los ítems (dimensiones) de resiliencia y engagement en hombres, donde se observa que todos los ítems (dimensiones) presentan cargas mayores de 0.707 (Henseler, Ringle, y Sarstedt, 2012, p. 269; Hair, Risher, Sarstedt y Ringle 2019) y son estadísticamente significativos ($p < 0.01$), por lo cual se confirma la validez de los ítems (dimensiones).

Tabla 25. Carga y significatividad de ítems (dimensiones) de resiliencia y engagement (Hombres)

Constructo	Item	Carga	t valor
RESILIENCIA	COMP	0.886	5.266***
	CONF	0.735	4.011***
	RELA	0.939	6.862***
	CONT	0.880	6.004***
ENGAGEMENT	DEDI	0.863	3.348***
	VIGO	0.784	2.558 **
	ABSO	0.889	4.397***

Nivel de significación para una t-Student de 1 cola: Para $n = 4.999$ submuestras (bootstrapping).

*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$ ns: no significativo estadísticamente

$t_{(0.001; 4999)} = 3.106644601$; $t_{(0.01; 4999)} = 2.333843952$; $t_{(0.05; 4999)} = 1.64791345$

Fuente: elaboración propia.

4.4.4.1. Prueba de hipótesis del efecto moderador del género en el modelo de resiliencia y engagement

Finalmente, en la Tabla 26 se presenta la prueba de hipótesis de influencia del género en el modelo de resiliencia y engagement. Allí se observa que el coeficiente path estandarizado (β) mide la influencia de la resiliencia en el engagement laboral de las mujeres arroja un valor de 0.425, con un t valor de 4.039, que se corresponde con un p -valor de 0.000, cuya significación estadística resulta altamente significativa

($p < 0.001$), que se corrobora cuando se detalla que el intervalo de confianza (IC) al 95% no incluye el valor cero. Asimismo, se determinó el tamaño del efecto (f^2), estadístico cuyos puntos de corte de 0.02; 0.15 y 0.35, representan según Cohen (1988) un efecto pequeño, mediano y grande, respectivamente, de una variable exógena (independiente) sobre la endógena (dependiente).

De igual manera el segundo coeficiente path estandarizado (β) mide la influencia de la resiliencia en el engagement laboral de los hombres, el cual dio un valor de 0.292, con un t valor de 1.481, que se corresponde con un p -valor de 0.069, cuya significación resulta estadísticamente no significativa ($p > 0.05$), que se corrobora cuando se detalla que el intervalo de confianza (IC) al 95% incluye el valor cero.

Tabla 26. Prueba de hipótesis de influencia del género en el modelo de resiliencia y engagement

Hipótesis	Género	Relación	β	t -valor	p -valor	LI2.5%	LS97.5%	f^2	Valoración
H ₂	Mujer	RESILIENCIA -> ENGAGEMENT	0.425	4.039***	0.000	0.314	0.701	0.221	Aceptada
	Hombre		0.292	1.481ns	0.069	-0.253	0.762	0.093	

LI y LS: límites inferior y superior del intervalo de confianza al 95% f^2 : tamaño del efecto
 β : coeficiente path estandarizado Nivel de significación para una t -Student de 1 cola: Para $n = 5.000$ submuestras (bootstrapping). *** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$ ns: no significativo estadísticamente
 $t_{(0.001; 4999)} = 3.106644601$; $t_{(0.01; 4999)} = 2.333843952$; $t_{(0.05; 4999)} = 1.64791345$

Fuente: elaboración propia.

Según estos resultados se evidencia que la resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral de las mujeres que trabajan en Solgas CA, pero no en el caso de los hombres que laboran en dicha empresa, de manera que esta hipótesis (H₂) es aceptada por tener apoyo empírico, al establecerse una diferencia causada por el género en el modelo evaluado.

Sin embargo, hay que destacar que el bajo coeficiente de determinación ($R^2=0.181$) del modelo que explica la influencia de la resiliencia en el engagement en la mujeres, indica que éste explica solo el 18.1% de la varianza, que representa un valor bajo, pues apenas supera el nivel mínimo establecido en $R^2=0.10$ (Falk y Miller, 1992; Raithel, Sarstedt, Scharf y Schwaiger, 2012), por tanto, se infiere que hay otras causas de variación o heterogeneidad, que deben ser abordados en estudios posteriores. Asimismo, también se debe considerar el uso de muestra más grandes, a fin de aumentar la potencia estadística muestral de cada género y, por tanto, de los tamaños de los efectos de las variables exógenas en las endógenas, así como logra un mayor poder explicativo de los modelos (Mayor R^2).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En cuanto al nivel de resiliencia se tiene que el 97.6% de la muestra de trabajadores presenta puntajes iguales o mayores a 50 puntos, umbral mínimo que se consideró aceptable, ya que el rango de la CD-RISC va de 0 a 100, no tiene establecido puntos de cortes, y a mayor puntuación mayor resiliencia (Serrano, 2012, p. 82). De manera que el resultado obtenido en la presente investigación es muy cercano a los reportados en estudios previos, donde el 100% de la muestra registró cifras de 50 o más puntos (Muñoz-Alonzo, González-Aguilar, Ponce, Samayoa y Paniagua, 2018). Por tanto, los valores obtenidos muestran un buen nivel de resiliencia de los trabajadores de la empresa Solgas, CA.

En lo que respecta al nivel de engagement se determinó que la muestra de trabajadores de Solgas presentó los valores promedios siguientes: en las dimensiones Vigor (4.95), Dedicación (5.04) y Absorción (4.57), así como en el constructo Engagement (4.86). Estas cifras son buenas si se considera que, de acuerdo a Schaufeli y Bakker (2003), valores promedios entre 4 y 4.99 revelan que los trabajadores manifiestan el vigor, la dedicación y, el engagement en general, al menos una vez por semana, mientras que los sentimientos de dedicación, al superar el umbral de 5 son experimentados un par de veces a la semana o diario. Asimismo, estos puntajes promedios son más altos que los reportados para diferentes grupos ocupacionales, donde el valor mayor para cualquiera de las dimensiones o para la

variable engagement no superó el valor de 4.30 puntos (Schaufeli y Bakker, 2003). De manera que este resultado revela un alto nivel de engagement en la muestra objeto de estudio.

En lo que concierne a la discusión del modelo de ecuaciones estructurales que relaciona la resiliencia con el engagement se evidenció lo siguiente. Todos los ítems de la escala tridimensional para determinar el engagement laboral resultaron con cargas altas ($\lambda \geq 0.677$), además, resultaron estadísticamente significativos ($p < 0.001$) al valorarlos con la técnica bootstrapping. Por otra parte, en el caso de la escala de resiliencia, en la dimensión Confianza en sí mismo, tolerancia a situaciones negativas y fortalecimiento de los efectos del estrés (Conf), hubo necesidad de eliminar cuatro de los siete ítems que originalmente fueron considerados, debido a que sus cargas fueron bajas ($\lambda < 0.40$) o se ubicaban entre 0.40 y 0.70, pero afectaban la fiabilidad y validez del constructo, en cuyo caso se siguió las recomendaciones para la depuración de escalas propuestas por varios autores (Hair et al., 2017 y Hair et al., 2019). Otros autores han reportado dificultades con la estructura multidimensional de la escala de resiliencia (García-León, González-Gómez, Robles-Ortega, Padilla y Peralta-Ramírez, 2019), aunque también ha sido empleada sin reportar debilidades (Rodríguez-Fernández et al., 2018).

De igual manera se verificó la fiabilidad de constructo de las dos escalas evaluadas. Salvo en un solo caso, las dimensiones de la escala de resiliencia y de engagement arrojaron valores del Alfa de Cronbach (α) superiores a 0.70, los cuales son valores apropiados en función de las recomendaciones de Campo-Arias y Oviedo, (2008), sin embargo hay que destacar que solamente la dimensión de resiliencia denominada Confianza en sí mismo, tolerancia y fortaleza (CONF) arrojó

un α de 0.572, valor próximo al mínimo de 0.60 exigido (Malhotra y Birks, 2007), sin embargo, se considera válida, ya que este estadístico generalmente subestima la verdadera confiabilidad y, por lo tanto, solo debe ser considerado como un límite inferior a la fiabilidad (Sijtsma, 2009), e, incluso, su precisión o validez ha recibido críticas (Wert et al., 1974; Fornell y Larcker, 1981; Elosua y Zumbo, 2008).

Por otra parte, los resultados del cálculo del índice de fiabilidad compuesta (IFC) muestran que todas las dimensiones de la resiliencia y del engagement superan el valor mínimo de 0.70 para escalas ya establecidas, tal como lo recomiendan diversos autores para este tipo de estadístico en particular (Gefen y Straub, 2005; Hair et al., 2019).

También se les comprobó la validez convergente y discriminante de constructo mediante los estadísticos o herramientas: varianza media extraída (AVE), cuyos valores resultaron superiores al mínimo establecido de 0.50; confirmando que todas las dimensiones o subconstructos la resiliencia y del engagement presentan validez convergente y discriminante, que es un requisito establecido por la Psicometría la evaluación de las escalas o instrumentos (Müller, Schubert y Henseler, 2018; Marín-García y Alfalla-Luque, 2019; Garson, 2016).

De igual forma se corroboró la validez discriminante de las dimensiones o subconstructos la resiliencia y del engagement mediante las matrices de Fornell-Larcker, HTMT y de cargas cruzadas, siguiendo las orientaciones de varios autores (Götz, Liehr-Gobbers y Krafft, 2010; Gefen y Straub, 2005). De manera que la resiliencia laboral es perfectamente medible en empresas dedicadas al sector energético (Guerrero, 2017), tal como lo hicieron diversos autores en otros tipos de organizaciones (Ponce, 2015; Serrano, 2012; Manzano y Ayala, 2013; De Vera, 2017; Smedema y Franco, 2018; García-León, González-Gómez, Robles-Ortega, Padilla y Peralta-Ramírez, 2019; Velezmoro, 2018; Holguin y Rodríguez, 2020). La

importancia de estudiar la resiliencia estriba en que las empresas del sector energético operan en entornos cada vez más complejos, caracterizados por una intensa competencia global en la antesala de la cuarta revolución industrial (Popkova, Ragulina y Bogoviz, 2019), que requiere una capacidad de respuesta organizacional que sea innovadora, flexible y rápida (Zhang, Wan y Jia, 2008). Los empleados están en el núcleo de la innovación, la velocidad y la adaptabilidad (Datta, Guthrie y Wright., 2005), y el éxito de una organización se basa en la respuesta de sus empleados a los cambios (Shin, Taylor y Seo, 2012). En este entorno turbulento, una fuerza laboral resiliente, capaz de responder de manera positiva y competente es crucial para la supervivencia organizacional y la prosperidad futura (Wang et al., 2014; Sanchis y Poler, 2014). Por lo tanto, las organizaciones deben invertir en el desarrollo de la resiliencia de los empleados (Luthans, Vogelgesang y Lester, 2006).

Asimismo, se demostró la aplicabilidad del concepto de engagement en empresas de energía, tal como lo reportan varios autores en este tipo de negocio (Al Sahi AL Zaabi, Ahmad y Hossan, 2016), y en diferentes tipos de empresas (Flores et al., 2015; Hernández et al., 2016; Saturnino de los Santos, et al., 2018; Pujol-Cols, 2017; Vera de, 2017; Sandoval, 2016; Grández, 2017). Por tanto, este concepto fue medido apropiadamente y su abordaje en una empresa del área energética se justifica porque en las últimas dos décadas, el concepto de engagement en el trabajo ha crecido en interés entre los gerentes e investigadores (Leiter y Bakker, 2010; Schaufeli, 2018). Así, el engagement de los empleados se considera un contribuyente significativo al éxito organizacional (Lockwood, 2007; Truss, Shantz, Soane, Alfes y Delbridge, 2013; Schaufeli, 2019) y, por ello, las organizaciones pueden obtener una ventaja competitiva sostenida a través de empleados engaged o comprometidos (Joo y Mclean, 2006). Según Leiter y Bakker (2010, p. 1). Los empleados comprometidos se identifican fuertemente con su trabajo (Leiter y Bakker, 2010) y, también, tienen un alto grado de participación y satisfacción, así como

entusiasmo por el trabajo (Harter, Schmidt y Hayes, 2002; Salanova y Schaufeli, 2009).

Se demostró la validez de las hipótesis H₁, que plantea que la resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA. (H₁: $\beta = 0.281$, $p < 0.01$). Este resultado coincide con los reportados por autores previos (Cerezo et al., 2017; Vizoso-Gómez y Arias-Gundin, 2019; Cooke et al., 2019; Malik y Garg, 2020), incluyendo a Alves (2016) y Navarro et al. (2018), quienes también demostraron la correlación entre estas variables. Esta relación se sustenta en las afirmaciones de Bakker y Demerouti (2008), y Bakker y Demerouti (2008), quienes evidenciaron que los trabajadores comprometidos son más capaces de adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno empresarial, ya que las cualidades personales, como la autoestima, el optimismo, la resiliencia, la autoeficacia, y un estilo de afrontamiento activo, les permiten controlar efectivamente su ambiente de trabajo, por lo cual, se establece que un mayor nivel de resiliencia se asocia positivamente con un mayor nivel de engagement en los empleados. Por ello, la resiliencia puede ser desarrollada y mejorada mediante programas de alto rendimiento en la empresa, lo cual redundará en empleados más comprometidos o engaged (Wang et al., 2014).

Finalmente, se contrastó la segunda hipótesis, cuyos resultados evidencian que el género tiene un efecto moderador en la relación resiliencia-engagement, ya que en su rol de variable interviniente incide (aumenta) en la fuerza de la relación causal ($\beta_m=0.425$, $t\text{-valor}=4.039^{***}$), que se establece, en el caso de las mujeres, entre la variable explicativa o independiente (resiliencia) y la variable dependiente (engagement), mientras que en el caso de los hombres, ejerce un efecto contrario al disminuir la fuerza de la relación causal ($\beta_h=0.292$, $t\text{-valor}=1.481\text{ns}$) que ocurre entre la variable explicativa (resiliencia) y la variable dependiente (engagement), hasta el

punto de anularla. Este hallazgo que concuerda con los reportes de Ayala y Manzano (2018).

De manera que en esta investigación se determinó que la resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral de las mujeres que trabajan en la empresa Solgas SA, pero no en el caso de los hombres que trabajan en dicha empresa, y estaría justificado por el hecho de que las mujeres que se desempeñan en el sector energético tienden a ser más afectadas por factores individuales y psicosociales, ya que en ellas se reportan mayores síntomas de ansiedad y depresión en comparación con los hombres (Ljoså, Tyssen y Lau, 2011).

Sin embargo, al estudiar la relación de la variable género se observa que varios autores no encontraron relación con la resiliencia (Alves, 2016; Masood, Masud y Mazahir, 2016; Zarzaur, Bell y Zanskas, 2017; García-León et al., 2019), ni tampoco con el engagement (Alves, 2016; Schaufeli, 2011).

Por el contrario, otros autores sobre la moderación de la variable género si encontraron relación con resiliencia, aunque en forma parcial (Basso, 2014; Portnoy et al., 2018). Un investigador reportó una relación consistente entre género, vigor y dedicación, pero no en la dimensión absorción del compromiso (Basso, 2014) y, para varios autores, en lo que se refiere a esta última relación (género y engagement) algunos hallazgos parciales han producido conclusiones poco claras y poco explícitas (Mendiratta, 2016; Shukla, Adhikari y Singh, 2015). Por su parte, Al-Omar et al. (2019) si encontraron relación entre género y engagement.

De manera que a la fecha no está clara la relación entre variables sociodemográficas como género con respecto a engagement y resiliencia, por tanto, se requiere más investigación en este tema (Hirani, Lasiuk, Hegadoren, 2016; Branicki, Sullivan-Taylor y Birkett, 2018; García-León et al., 2019; Cooke et al., 2019),

a pesar de las diferencias de género, que se desarrollan a una edad temprana y continúan hasta la adolescencia, influyen en la forma en que los individuos alcanzan la resiliencia (Blatt-Eisengart, Drabick, Monahan y Steinberg, 2009; Bonanno, Galea, Bucciarelli y Vlahov, 2007; Galambos, Barker, y Krahn, 2006; Ong, Bergeman, Bisconti y Wallace, 2006; Orth, Robins, y Roberts, 2008; Sneed, ohnson, Cohen, Gilligan, Chen, Crawford y Kasen, 2006). Los hombres y las mujeres utilizan diferentes recursos como mecanismos de supervivencia. Los hombres son propensos a medios más individualistas, mientras que las mujeres dependen del apoyo social y los medios comunales (Sneed et al., 2006).

Los hombres y las mujeres utilizan diferentes mecanismos para hacer frente a situaciones estresantes (Blatt-Eisengart et al., 2009; Bonanno et al., 2007; Ong et al., 2006; Orth et al., 2008). Cuando se enfrentan a la adversidad, los hombres tienden a confiar en su independencia, mientras que las mujeres utilizan sus sistemas de apoyo (Sneed et al., 2006). Por lo tanto, cuando se exponen a dificultades, los hombres y las mujeres varían en su forma de afrontamiento y, por lo tanto, su camino hacia la resiliencia es diferente. Aunque los factores protectores y de riesgo afectan a ambos sexos, los hombres y las mujeres se adaptan y usan diferentes recursos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. Con respecto a la primera hipótesis específica se concluye que la resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA. Esta influencia ocurre porque los trabajadores comprometidos son más capaces de adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno empresarial, ya que las cualidades personales, como la autoestima, el optimismo, la resiliencia, la autoeficacia, y un estilo de afrontamiento activo, permiten controlar efectivamente su ambiente de trabajo, por lo cual, se establece que un mayor nivel de resiliencia se asocia positivamente con un mayor nivel de engagement en los empleados.

2. Con relación a la segunda hipótesis específica se demuestra que el género tiene un efecto moderador, ya que en su rol de variable interviniente incide (aumenta) en la fuerza de la relación causal ($\beta_m=0.425$, $t\text{-valor}=4.039^{***}$), que se establece, en el caso de las mujeres, entre la variable explicativa o independiente (resiliencia) y la variable dependiente (engagement), mientras que en el caso de los hombres, ejerce un efecto contrario al disminuir la fuerza de la relación causal ($\beta_h=0.292$, $t\text{-valor}=1.481\text{ns}$) que ocurre entre la variable explicativa (resiliencia) y la variable dependiente (engagement), hasta el punto de anularla. De manera que la resiliencia influye de forma positiva y significativa en el nivel de engagement laboral de las mujeres que trabajan en

Solgas CA, pero no tiene efecto significativo en el caso de los hombres que laboran en dicha empresa.

3. Como conclusión general se afirma que el género tiene un efecto moderador significativo en la relación entre resiliencia y engagement de los empleados de la empresa Solgas SA, ubicada en Lima Perú, ya que en el modelo de resiliencia-engagement de las mujeres se obtiene un coeficiente beta estandarizado positivo y significativo de $\beta = 0.425$, con $p=0.000$, y un efecto mediano de $f^2 = 0.221$, mientras que el caso de los hombres esta relación no resultó estadísticamente significativa. Este resultado corrobora la teoría que sostiene que las mujeres y los hombres utilizan diferentes mecanismos para hacer frente a situaciones estresantes, por lo cual sus caminos hacia la resiliencia son distintos.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda implementar programas de intervención terapéutica en resiliencia para los trabajadores de la empresa, con diferentes niveles de intensidad y duración, en función de niveles de esta variable que presenta el colaborador y del género, pues se requiere un mayor énfasis en el caso de los hombres.
- 2) Se recomienda implementar programas de intervención terapéutica en engagement resiliencia para los trabajadores de la empresa, con diferentes niveles de intensidad y duración, en función de niveles de esta variable que presenta el colaborador y del género, pues se requiere un mayor énfasis en el caso de los hombres.
- 3) Para consolidar una organización resiliente y engaged se recomienda incorporar los tests para medir estas variables en los aspirantes a ingresar a la empresa, a fin de establecer niveles mínimos como requisito de ingreso.
- 4) Se recomienda continuar esta línea de investigación, aplicándola a trabajadores de otras unidades organizacionales de la empresa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abdollahi, A., Talib, A., Yaacob, S., Yaacob, S. y Ismail, Z. (2014) Hardiness as a mediator between perceived stress and happiness in nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21(9), 789–796.
- ACAS. (2018). Employee engagement—Happy and productive people equals growth. Recuperado de <http://www.acas.org.uk/index.aspx?articleid=2701>.
- Accra, S., y Amah, E. (2014). Mentoring and organizational resilience. A study of manufacturing companies in Rivers State. *Journal of Business and Management*, 16(10), 1-9.
- Acosta, H., Salanova, M., y Llorens, S. (2011). ¿Cómo predicen las estrategias organizacionales el *engagement* en el trabajo en equipo?: El rol de la confianza organizacional. *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 125-134.
- Acosta, H., Salanova, M., y Llorens, S. (2013). Building organizational trust: A study in small and medium sized enterprises. En J. Neves y S. P. Gonçalves (Eds.), *Occupational health psychology: From Burnout to well-being* (pp. 357–378). Rosemead, CA: Scientific y Academic Publishing. <http://dx.doi.org/10.1080/21711976.2015.1016751>.
- Acosta, H., Torrente, P., Llorens, S., y Salanova, M. (2013). Prácticas organizacionales saludables: Un estudio de su impacto relativo sobre el engagement con el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 107-120.
- Agapito, P., Polizzi, A., y Siqueira, M. (2015). Bem-estar no trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedente de rotatividade. *Revista de Administração Mackenzie*, 16(6), 71-93. <https://doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n6p71-93>.
- Aguirre-Urreta, M. y Rönkkö, M. (2018). Statistical inference with PLS using bootstrap confidence intervals. *MIS Quarterly*, 42 (3), 1001-1020.
- Alba, R. (2015). Estrés laboral en enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos. *Enfermería del Trabajo*, 5, 76-81.
- Alves, J. (2016). *El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, España.
- Al-Omar, H.A., Arafah, A., Barakat, J. M., Almutairi, R.D., Khurshid, F., & Alsultan, M.S. (2019). The impact of perceived organizational support and resilience on pharmacists' engagement in their stressful and competitive workplaces in Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 27(7), 1044-1052. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2019.08.007>.
- Al Sahi AL Zaabi, M., Ahmad, K. y Hossan, C. (2016). Authentic leadership, work engagement and organizational citizenship behaviors in petroleum company. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65 (6), 811-830. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2016-0023>.

- Aristizábal, D., Mejía, C., y Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, 17, 101-122.
- Akingbola, K., y van den Berg, H. A. (2019). Antecedents, consequences, and context of employee engagement in nonprofit organizations. *Review of Public Personnel Administration*, 39(1), 46.
- Antoniou, A.S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682–690. <http://dx.doi.org/10.1108/02683940610690213>
- Avolio, B. y Di Laura, G. (2017). Progreso y evolución de la inserción de la mujer en actividades productivas y empresariales en América del Sur. *Revista de la CEPAL* N° 122.
- Ayala, J.C., y Manzano, G. (2018). Academic performance of first-year university students: the influence of resilience and engagement. *Higher Education Research and Development*, 37 (7), 1321-1335. DOI: 10.1080/07294360.2018.1502258
- Bagozzi, R., Yi, Y. y Philipps, L. (1991). Assessing construct validity in organizational research. *Administrative Science Quarterly*, 36, 421-458.
- Bajaj, B., y Pande, N. (2016). Mediating role of resilience in the impact of mindfulness on life satisfaction and affect as indices of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 93, 63-67. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2015.09.005>
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209- 223.
- Bakker, A., Demerouti, E., y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 135-142.
- Bakker, A., y Leiter, M. (2010). Where to go from here: Integration and future research on work engagement. In A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 181-196). New York: Psychology Press.
- Bakker, A., y Schaufeli, W. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.
- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., y Tarisd, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work y Stress*, 22(3), 187-200. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370802393649>.
- Bakker, A. B. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational Dynamics*, 46 (2), 67–75.
- Balducci, C., Fraccaroli, F., y Schaufeli, W. (2010). Psychometric properties of the italian version of the utrecht work engagement scale (UWES-9). *European Journal of Psychological Assessment*, 26(2), 143-149. <http://dx.doi.org/10.1027/1015-5759/a000020>.
- Bandura, A. (1997). *Self efficacy: The exercise of control*. New York, NY: Freeman.

- Baron, R. M. y Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173 - 1182.
- Barrett, P. (2007). Structural equation modelling: Adjudging model fit, personality and individual differences, 42(5), 815-824.
- Basso, P. (2014). *Indicadores de salud y enfermedad laboral en una muestra multiocupacional* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Bedarkar, M., y Pandita, D. (2014). A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 133 (International Conference on Trade, Markets and Sustainability [ICTMS-2013]), 106–115. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.174>.
- Benitez, J., Henseler, J., Castillo, A., y Schuberth, F. (2019). How to perform and report an impactful analysis using partial least squares: Guidelines for confirmatory and explanatory IS research. *Information y Management*. In Press. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.05.003>.
- Bhamra, R., Dani, S., y Burnard, K. (2011). Resilience: The concept, a literature review and future directions. *International Journal of Production Research*, 49(18), 5375 - 5393. <http://dx.doi.org/10.1080/00207543.2011.563826>.
- Black, J., Balanos, G., y Whittaker, A. (2017). Resilience, work engagement and stress reactivity in a middle-aged manual worker population. *International Journal of Psychophysiology*, 116, 9–15. <https://doi.org/10.1016/j.ijpsycho.2017.02.013>.
- Blatt-Eisengart, I., Drabick, D., Monahan, K., y Steinberg, L. (2009). Sex differences in the longitudinal relations among family risk factors and childhood externalizing symptoms. *Developmental Psychology*, 45(2), 491-502.
- Böckerman, P., y Ilmakunnas, P. (2012). The job satisfaction-productivity nexus: A study using matched survey and register data. *Industrial y Labor Relations Review*, 65(2), 244-262.
- Bonnano, G. (2004). Loss, trauma and human resilience: Have we underestimated the human capacity for thrive after extremely aversive events. *Am Psychol*, 59, 20-28.
- Bonnano, G., Galea, S., Bucchiarelli, A., y Vlahov, D. (2007). What psychological resilience after disaster? The role of demographics, resources, and life stress. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 75(5), 671-682.
- Branicki, L., Sullivan-Taylor, B. y Birkett, H. (2018). Gender and resilience at work. Gender, work and organization. 10th Biennial International Interdisciplinary Conference Sydney, 13-16 June 2018. <https://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/business/research/gender-resilience-paper.pdf>.
- Braun, A., Lara de, W., Andrade de, A., y Zibell, M. (2019). Why work-family conflict can drive your executives away?. *Revista de Psicología*, 37(1), 251-278.
- Brown, D., Melian, V., Solow, M., Chheng, S., y Parker, K. (2015). The naked organisation. Deloitte Insights. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/insights/us/en/focus/human-capital-trends/2015/employee-engagement-culturehuman-capital-trends-2015.html>.

- Bruin de, G., y Henn, C. (2013). Dimensionality of the 9-item utrecht work engagement scale (uwes-9). *Psychological Reports*, 112(3), 788-799.
- Burns, R., y Anstey, K. (2010). The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC): Testing the invariance of a uni-dimensional resilience measure that is independent of positive and negative affect. *Personality and Individual Differences*, 48, 527-531.
- Cabanyes-Truffino, J. (2010). Resiliencia: Una aproximación al concepto. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, 3, 145-151. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpsm.2010.09.003>.
- Calvo-Salguero, A., Carrasco-Gonzalez, A., y Lecea de, J. (2010). Relationship between work family conflict and job satisfaction: The moderating effect of gender and the salience of family and work roles. *African Journal of Business Management*, 4(7), 1247-1259.
- Cameron, K., y Spreitzer, G. (2012). *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*. New York: Oxford University Press.
- Campo-Arias, C., y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: La consistencia interna. *Revista de Salud Pública*, 10 (5), 831-839.
- Carmines, E., y Zeller, R. (1979). Reliability and validity assessment. SAGE Publications.
- Carvalho de, A., Ribeiro, I., Silva, C., y Cintra, R. (2016). Organizational resilience: a comparative study between innovative and non-innovative companies based on the financial performance analysis. *International Journal of Innovation*, 4(1), 58-69. <http://dx.doi.org/10.5585/iji.v4i1.73>.
- Cejudo, J., López-Delgado, M., y Rubio, M. (2016). Inteligencia emocional y resiliencia: Su influencia en la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios. *Anuario de Psicología*, 46, 51-57. <http://dx.doi.org/10.1016/j.anpsic.2016.07.001>.
- Cepeda-Carrion, G., Cegarra-Navarro, J.-G., y Cillo, V. (2019). Tips to use partial least squares structural equation modelling (pls-sem) in knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 23(1), 67-89.
- Cerezo, M., Bernabé, M., Lisbona, A., y Palací, F. (2017). La socialización de los profesionales sanitarios y el papel de la resiliencia en el desarrollo de conductas de bienestar en el trabajo. *Revista de calidad asistencial*, 32(1), 27-32.
- Cheah, J., Ting, H., Ramayah, T., Memon, M., Cham, T., y Ciavolino, E., 2019. A comparison of five reflective-formative estimation approaches: Reconsideration and recommendations for tourism research. *Qual. Quant.* 53, 1421–1458.
- Chin, W. (1998a). The partial least squares approach for structural equation modeling. In Macoulides, G. A., (ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295-336). Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Christian, M., Garza, A., y Slaughter, J. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64, 89-136. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>

- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80.
- Clark, A., y Eisenstein, M. (2013). Interpersonal trust: An age–period–cohort analysis revisited. *Social science research*, 42(2), 361-375.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341–72.
- Clauss-Ehlers, C. (2008). Sociocultural factors, resilience, and coping: Support for a culturally sensitive measure of resilience. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29, 197-212.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Cohen, J. 1992. A power premier. *Psychological Bulletin*, 112: 155- 159.
- Connor, K., y Davidson, J. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. <http://dx.doi.org/10.1002/da.10113>.
- Cooke, F. L., Cooper, B., Bartram, T., Wang, J. & Hexuan, H. (2019). Mapping the relationships between high-performance work systems, employee resilience and engagement: a study of the banking industry in China, *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1239-1260. DOI: 10.1080/09585192.2015.1137618
- Couto, M., Koller, S., y Novo, R. (2006). Resiliência no envelhecimento: Risco e proteção. En: D.V. S., Falcão y C. M. S. B., Dias (Org.). *Maturidade e Velhice, pesquisas e intervenções psicológicas*. II, 315-337. São Paulo (SP): Casa do Psicólogo.
- Czikszentmihalyi, M. (1990). *Flow, the psychology of optimal experience*. Nueva York: Harper y Row.
- Daskalakis, Stylianos y Mantas, John (2008). Evaluating the impact of a service-oriented framework for healthcare interoperability. Pp. 285-290 in Anderson, Stig Kjaer; Klein, Gunnar O.; Schulz, Stefan; Aarts, Jos; y Mazzoleni, M. Cristina, eds. *eHealth beyond the horizon - get IT there: Proceedings of MIE2008 (Studies in Health Technology and Informatics)*. Amsterdam, Netherlands: IOS Press, 2008.
- Datta, D., Guthrie, J., y Wright, P. (2005). Human resource management and labor productivity: Does industry matter? *Academy of Management Journal*, 48, 135-145.
- Dawson, M., y Pooley, J. (2013). Resilience: The role of optimism, perceived parental autonomy support and perceived social support in first year university students. *Journal of Education and Training Studies*, 1, 38-49. <http://dx.doi.org/10.11114/jets.v1i2.137>.
- de Groot, J., N. Mohlakoana, Knox, A., y Bressers, H. (2017). Fuelling women's empowerment? An exploration of the linkages between gender, entrepreneurship and access to energy in the informal food sector. *Energy Research y Social Science*, 28: 86–97.
- Davies, I., Haugh, H., y Chambers, L. (2019). Barriers to Social Enterprise Growth. *Journal of Small Business Management*, 57(4), 1616-1636.

- Davis, A. S., y Van der Heijden, B. I. J. M. (2018). Reciprocity matters: Idiosyncratic deals to shape the psychological contract and foster employee engagement in times of austerity. *Human Resource Development Quarterly*, 4, 329.
- Demerouti, E., y Vergel, A. (2012). Recuperación diaria y bienestar: Una visión general. *Psicothema*, 24, 73-78.
- Diamantopoulos, A., Sarstedt, M, Fuchs C, Wilczynski, P. y Kaiser, S. (2012). Guidelines for choosing between multiitem and single-item scales for construct measurement: A predictive validity perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3): 434-449.
- Dijkstra T., y Henseler, J. (2015). Consistent and asymptotically normal PLS estimators for linear structural equations. *Computational Statistics y Data Analysis*, 81, 10-23.
- Drolet, A., y Morrison, D. (2001). Do we really need multiple-item measures in service research? *Journal of Service Research*, 3(3), 196-204.
- Duarte, P., y Amaro, S. (2018). Methods for modelling reflective-formative second order constructs in pls: An application to online travel shopping. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(3), 295-313.
- Dziak, J., Lanza, S., y Tan, X. (2014). Effect size, statistical power, and sample size requirements for the bootstrap likelihood ratio test in latent class analysis. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 21(4), 534-552.
- Eagly AH (2013) *Sex Differences in Social Behavior: A Social role Interpretation*. New York: Psychology Press.
- Elosua, P., y Zumbo, B. (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*, 20(4), 896-901.
- Engage for Success. (2019). Why employee engagement is important. Engage for Success. Recuperado de <https://engageforsuccess.org/why-is-it-important>.
- Extremera, N., Bravo, M., y Durán., A. (2016). De los riesgos psicosociales a la psicología organizacional positiva: Hacia un enfoque más integrador en psicología del trabajo y de las organizaciones. *Encuentros en Psicología Social*, 6, 151-171.
- Extremera, N., Sánchez-García, M., Durán, M., y Rey, L. (2012). Examining the psychometric properties of the utrecht work engagement scale in two spanish multi-occupational samples. *International Journal of Selection and Assessment*, 20(1), 105-110. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2389.2012.00583.x>.
- Etchebarne, I., O'Connell, M., y Roussos, A. (2008). Estudio de mediadores y moderadores en la investigación en Psicoterapia. *Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 13(1), 33-56.
- Fahad, A., y Sandman, M. (2000). Evaluation resiliency patterns using the ER89: A case study form Kuwait. *Social Behavior and Personality*, 28(5), 505-514.
- Falavarjani, M. y Yeh, C. J. (2019). Optimism and distress tolerance in the social adjustment of nurses: examining resilience as a mediator and gender as a moderator. *Journal of Research in Nursing*, 24(7), 500–512.
- Falk, R., y Miller; N. (1992). *A primer for soft modeling*. Akron, Ohio: The University of Akron Press.

- Faraji, O., Valiee, S., Moridi, G., Ramazani, A.A., y Rezaei, M. (2012). Relationship between job characteristic and job stress in nurses of Kurdistan University of Medical Sciences educational hospitals. *Iranian Journal of Nursing Research*, 7(25), 54–63.
- Ferraris, O. (2003). *La forza d'animo. Cos'è e come possiamo insegnarla a noi stessi e ai nostri figli*. Milan: Rizzoli.
- Fletcher, D., y Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18(1), 12–23. <http://dx.doi.org/10.1027/1016-9040/a000124>.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., y Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Flores, J., Flores, S. y Briceño, A. (2019). Responsabilidad social empresarial con orientación política y su relación con la imagen y la reputación en una empresa petrolera. International Scientific Meeting (ECI). Invierno 2019. https://www.researchgate.net/publication/338411290_Responsabilidad_social_empresa_riespocial_con_orientacion_politica_y_su_relacion_con_la_imagen_y_la_reputacion_en_una_empresa_petrolera.
- Flores, J. O., Flores, S. L., Mora, R. A., y Ortega, C. (2019). Lealtad del consumidor en una empresa estatal distribuidora de alimentos: el caso Mercal en Venezuela. *Agroalimentaria*, 25 (49), 173-192. <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/agroalimentaria/article/view/16105/21921927241>
- Fornell, C. y Larcker, D. (1981). Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Freeney, Y., y Fellenz, M. (2013). Work engagement, job design and the role of the social context at work: Exploring antecedents from a relational perspective. *Human Relations*, 1-19. <http://dx.doi.org/10.1177/0018726713478245>.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J.H., y Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 14(1), 29-42.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J., y Martinussen, M. (2003). A new rating scale for adult resilience: What are the central protective resources behind healthy adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 12, 65-76.
- Fuente de la, J., López-García, M., Mariano-Vera, M., Martínez-Vicente, J., y Zapata, L. (2017). Autorregulación personal, enfoques de aprendizaje, resiliencia y ansiedad evaluativa en estudiantes de psicología. *Estudios Sobre Educación*, 32, 9-26. <http://dx.doi.org/10.15581/004.32.9-26>.
- Fukofuka, S., y Tusse, D. (2015). Octapace and organizational resilience: A correlational study. *International Journal of Business and Management Review*, 4(1), 1-10.
- Galambos, N., Barker, E., y Krahn, H. (2006). Depression, self-esteem, and anger in emerging adulthood: Seven-year trajectories. *Developmental Psychology*, 42(2), 350-365.

- Gallup. (2018). Emotional engagement on the rise in the US. Article by J. Harter. Recuperado de <https://news.gallup.com/poll/241649/employee-engagement-rise.aspx>.
- García, R., Fernández J., y Martínez, F. (2016). Work engagement in nursing: An integrative review of the literature. *Journal of Nursing Management*, 24, 101-111.
- García-León, M., González-Gómez, A., Robles-Ortega, H., Padilla, J., y Peralta-Ramírez, M. (2019). Psychometric properties of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) in the spanish population. *Annals of Psychology*, 35(1), 33-40.
- García-Jurado, A., Torres-Jiménez, M., Castro-González, P., y Leal-Rodríguez, A. (2017). Validación de la escala de engagement y efectos de la gamificación en el e-commerce español. XXIX Congreso de Marketing Aemark, 2017, 517 de 1617.
- García-Rodríguez, J., Labajos, M., y Fernández-Luque, F. (2015). Los estudiantes de grado de enfermería y su compromiso con los estudios. *Enfermería Global*, 14: 169-176.
- Garmezy, N. (1993). Children in poverty: Resiliency despite risk. *Psychiatry*, 56, 127-136.
- Garner, B.R., Knight, K., & Simpson, D.D. (2007). Burnout among corrections-based drug treatment staff: Impact of individual and organizational factors. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 51(5), 510–522. <http://dx.doi.org/10.1177/0306624X06298708>
- Garson, G. (2016). *Partial least squares: Regression and structural equation models*. Asheboro, NC: Statistical Associates Publishers.
- Gefen, D., y Straub, D. (2005). A practical guide to factorial validity using PLSgraph: Tutorial and annotated example. *Communications of the AIS*, 16(5), 91–109.
- Gemma Cernuda (2014). *Ellas deciden. Estrategias para convencer a quien realmente decide en las compras, la mujer*. España: Empresa Activa.
- Gillespie, B., Chaboyer, W., y Walli, M. (2007). The influence of personal characteristics on the resilience of operating room nurses: A predictor study. *International Journal of Nursing Studies*, 46(7), 968- 976.
- Götz, O., Liehr-Gobbers, K. y Krafft, M. (2010). Evaluation of structural equation models using the partial least squares (PLS) approach. En: *Handbook of partial least squares*, 691-711. Springer Berlin Heidelberg.
- Gold, A., Malhotra, A., y Segars, A. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185–214.
- Google (2019). Usar Formularios de Google. <https://support.google.com/docs/answer/6281888?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es>
- Grández, M. L. (2017). *Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de la Red de Salud - Moyobamba*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Greco, C. (2010). Las emociones positivas: su importancia en el marco de la promoción de la salud mental en la infancia. *Liberabit*, 16(1), 81-94.

- Grotberg, E. (1995). A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit. The International Resilience Project. Bernard Van Leer Foundation. Holanda: La Haya.
- Grotberg, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades*. Barcelona: Gedisa.
- Gruhl, M. (2009). *El arte de rehacerse: La resiliencia*. Santander: Editorial SAL TERRAE.
- Guerrero, A. (2017). *La Resiliencia organizacional, estudio de caso en una empresa pública de hidrocarburos en Quito Ecuador* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional.
- Hair, J., Ringie, C. y Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., y Sarstedt, M. (2017). *A Primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Los Angeles: SAGE.
- Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., y Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM". *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Hajbaghery, M. A. y Salsali, M. (2005) A model for empowerment of nursing in Iran. *BMC Health Services Research*, 5(1), 24–35.
- Halbesleben, J. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 102–117). New York, NY: Psychology Press.
- Harter, J., Schmidt, F., y Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268–279.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Henseler, J. (2017). ADANCO 2.0.1. User Manual. Germany: Composite Modeling GmbH & Co. KG, Kleve.
- Henseler, J. y Dijkstra, T. (2015). ADANCO 2.0. Kleve, Germany: Composite Modeling.
- Henseler, J., Hubona, G. y Ray, P. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: Updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2-20.
- Henseler, J., Ringle, C., y Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 1-21.
- Henseler, J., Ringle, Ch., y Sarstedt, M. (2012). Using partial least squares path modeling in international advertising research: Basic concepts and recent issues. In Okzaki, S., (ed.), *Handbook of partial least squares: Concepts, methods and applications in marketing and related fields* (pp. 252-276). Berlin: Springer.

- Hernández, C., Llorens, S., Rodríguez, A., y Dickinson, M. (2016). Validation of the UWES-9 Scale in Mexican Health Professionals. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 89-100. <http://dx.doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi14-2.veup>
- Herrera, D., Carvajal, D., Cueva, A., Acevedo, C., Riveros, F., Camacho, K., Fajardo, D., Clavijo, M., Lara, D., y Vinaccia, S. (2018). Body image, perceived stress, and resilience in military amputees of the internal armed conflict in Colombia. *International Journal of Psychological Research*, 11(2), 56-62.
- Herrera, M., Shigyo, C., Flores, J. y Elera, A. (2019). Incidencia del clima de seguridad laboral en las conductas de seguridad de los trabajadores en una empresa de la industria del acero, ubicada en Lima International Scientific Meeting (ECI). Invierno 2019. https://www.researchgate.net/publication/338401087_Incidencia_del_clima_de_seguridad_laboral_en_las_conductas_de_seguridad_de_los_trabajadores_en_una_empresa_de_la_industria_del_acero_ubicada_en_Lima.
- Hirani S., Lasiuk G., y Hegadoren, K. (2016). The intersection of gender and resilience. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 23 (6-7), 455-467. <https://doi.org/10.1111/jpm.12313>.
- Höck, M., y Ringle, Ch. (2006). Strategic networks in the software industry: An empirical analysis of the value continuum. IFSAM VIIIth World Congress, Berlin 2006.
- Holguin, J., y Rodríguez, M. (2020). Proactividad y resiliencia en estudiantes emprendedores de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 8(2), 1-15. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n2.367>.
- Hoole, C., & Hotz, G. (2016). The impact of a total reward system of work engagement. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), a1317. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v42i1.1317>
- Hoque, A y Awang, Z. (2019). Does gender difference play moderating role in the relationship between entrepreneurial marketing and Bangladeshi SME performance? *Accounting*, 5(1), 35-52.
- Hoque, A. S., y Awang, Z. (2016). The Sway of Entrepreneurial Marketing on Firm Performance: Case of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Bangladesh, *Terengganu International Business and Economics Conference (TiBEC-V)*, Terengganu, Universiti Teknologi Mara (UiTM), pp. 174-194.
- Hu, L., y Bentler, P. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological methods*, 3(4), 424-453.
- Hu, L. y Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Huarcaya, F. (2016). *Relaciones entre representaciones mentales del rol materno y resiliencia en madres con hijos en tratamiento de fisura palatina en Lima* (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas- UPC, Lima.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20, 195-204.

- Imran, M., Hamid, S., y Aziz, A. (2018). The influence of TQM on export performance of SMEs: Empirical evidence from manufacturing sector in Pakistan using PLS-SEM. *Management Science Letters*, 8(5), 483-496.
- Jackson, K. (2018). *Resilience at Work. Practical Tools for Career*. London: Routledge.
- James, J.B., McKechnie, S., & Swanberg, J. (2011). Predicting employee engagement in an age-diverse retail workforce. *Journal of Organizational Behavior*, 32(2), 173–196. <http://dx.doi.org/10.1002/job.681>
- Joo, B., y Mclean, G. (2006). Best employer studies: A conceptual model from a literature review and a case study. *Human Resource Development Review*, 5, 228–257.
- Jorgensen, I., y Seedat, S. (2008). Factor structure of the Connor Davidson Resilience Scale in South African adolescents. *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, 20(1), 23-32.
- Joshi, R. J., y Sodhi, J. S. (2011). Drivers of employee engagement in Indian organizations. *Indian Journal of Industrial Relations*, 47 (1), 162.
- Joyce, S., Shand, F., Lal T.J., Mott B., Bryant R.A., y Harvey S.B. (2019). Resilience@Work Mindfulness Program: Results from a Cluster Randomized Controlled Trial With First Responders. *Journal of Medical Internet Research*, 21(2), e12894.
- Kalawski, J. (2003). ¿Dónde está la resiliencia? Una reflexión conceptual. *Revista Interamericana de Psicología*, 37(2), 365-372.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kantur, D., y Iseri-Say, A. (2012). Organizational resilience: A conceptual integrative framework. *Journal of Management y Organization*, 18(6), 762-773. <http://dx.doi.org/10.5172/jmo.2012.18.6.762>.
- Kantur, D., y Iseri-Say, A. (2015). Measuring organizational resilience: A scale development. *Journal of Business, Economics & Finance*, 3, 456-472. <http://dx.doi.org/10.17261/Pressacademia.2015313066>.
- Karairmak, Ö. (2010). Establishing the psychometric qualities of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) using exploratory and confirmatory factor analysis in a trauma survivor sample. *Psychiatry Research*, 179, 350-356.
- Kaufmann, A. (2010). El desarrollo de la carrera de la mujer en la banca: Reflexiones sobre el techo de cristal en el sector financiero. *Business Review*, 193.
- Kinman, G., y Grant, L. 2011. Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. *The British Journal of Social Work*, 41(2), 261–275, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq088>.
- Kobasa, S. (1979a). Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Kobasa, S. (1979b). Personality and resistance to illness. *American Journal of Community Psychology*, 7, 413-423.

- Lamond, A., Depp, C., Allison, M., Langer, R., Reichstadt, J., Moore, D., y Jeste, D. (2008). Measurement and predictors of resilience among community-dwelling older women. *Journal of Psychiatric Research*, 43(2), 148-154.
- Leiter, M., y Bakker, A., (2010). Work engagement: Introduction. In A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 1–9). New York, NY: Psychology Press.
- Liébana, M., Fernández, M., Vázquez, A., López, A., y Rodríguez, M. (2018). Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería. *Enfermería global: Revista electrónica semestral de enfermería*, 17(2), 131-141.
- Linnenluecke, M. (2017). Resilience in business and management research: A review of influential publications and a research. *International Journal of Management Reviews*, 19, 4-30. <http://dx.doi.org/10.1111/ijmr.12076>.
- Ljoså, C., Tyssen, R., y Lau, B. (2011). Mental distress among shift workers in Norwegian offshore petroleum industry — relative influence of individual and psychosocial work factors. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 37(6), 551-555.
- Lockwood, N. (2007). Leveraging employee engagement for competitive advantage: HR's strategic role. *SHRM Research Quarterly*, 52, 1–12.
- Lorente, L., y Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: El engagement en el trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 73, 16-20.
- Lu, L., Lu, A., Gursoy, D. y Neale, N. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (5), 1-56.
- Lupano, M. y Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18 (2), 77-89.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., y Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387–393.
- Luthans, F., Vogelgesang, G., y Lester, P. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5, 25-44.
- Luthans, F., Youssef, C. y Avolio, B. (2015). *Psychological capital and beyond*. New York: Oxford University Press.
- Luthar, S. (2006). Resilience in development: A synthesis of research across five decades. En D. Cohen y D. Cicchetti (Eds.), *Developmental psychopathology: vol. 3. Risk, disorder and adaptation* (2nd ed., pp. 739-795). Hoboken: John Wiley y Sons.
- Luthar, S., Cicchetti, D., y Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Lynch, M., y Cicchetti, D. (1998). An ecological-transactional analysis of children and contexts: The longitudinal interplay among child maltreatment, community violence and children's symptomatology. *Development and Psychopathology*, 10(2), 235-257.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692–724.

- Kock, N., y Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227–261.
- Mackinnon, D.P. (2004). Methods to study Treatment Mechanisms of Action. Trabajo presentado en la Meeting on the Mechanisms of Action of Behavioral Treatments del National Institute on Drug Abuse (NIDA), Washington DC. Recuperado de www.public.asu.edu/~davidpm/ripl/NIDAM5.final.PPT
- Mackenzie, L. y Correll, S. (2016). Las empresas de tecnología invisibilizan a las mujeres. Epicurea. <https://epicurea.org/search/Shelley%20Correll>
- Maddi, S. R., y Khoshaba, D. M. (1984). Hardiness and mental health. *Journal of Personality Assessment*, 63(2), 265-274.
- Maddi, S. (2002). The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychology Journal*, 54, 173-185.
- Malhotra, N., y Birks, D. (2007). *Marketing research: An applied approach* (3rd European ed.). Harlow: Prentice Hall.
- Maddi, S. y Kobasa, S. (1984). *The Hardy Executive: Health under Stress*. NY: Irwin Professional Pub.
- Malik, P. y Garg, P. (2020). Learning organization and work engagement: the mediating role of employee resilience, *The International Journal of Human Resource Management*, 31(8), 1071-1094. DOI: 10.1080/09585192.2017.1396549
- Manzano, G., y Ayala, J. (2013). Psychometric properties of Connor-Davidson Resilience Scale in a Spanish sample of entrepreneurs. *Psicothema*, 25(2), 245-251.
- Marín-García, J., y Alfalla-Luque, R. (2019). Protocol: How to deal with Partial Least Squares (PLS) research in Operations Management. A guide for sending papers to academic journals. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 10 (1), 29-69.
- Marsollier, R., y Expósito, C. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista empresa y humanismo*, 20(2), 29-50.
- Martínez, M., y Fierro, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: Un enfoque técnico práctico. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: RIDE*, 8(16), 130-164.
- Martínez, M., Rodríguez, A., Segarra, B., Donato, M., Rabelo, I., y Ortiz, L. (2011). El engagement en el trabajo y su relación con la implicación laboral y la adicción al trabajo en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Ciencias de la Conducta*, 26(1), 131-130.
- Martínez-Martí, M., y Ruch, W. (2017). Character strengths predict resilience over and above positive affect, self-efficacy, optimism, social support, self-esteem, and life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 12, 110-119. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1163403>.
- Maslach, C., y Leiter, M. (1997). *The truth about Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

- Maslach, C., Leiter, P., y Schaufeli, W. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397- 422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.
- Masood, A., Masud, Y, y Mazahir, S. 2016. Gender differences in resilience and psychological distress of patients with burns. *Burns*, 42 (2), 300-306. <https://doi.org/10.1016/j.burns.2015.10.006>.
- Masten, A. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227-238. <http://dx.doi.org/10.1037//0003-066X.56.3.227>.
- Masten, A. (2016). Resilience in developing systems: The promise of integrated approaches. *European Journal of Developmental Psychology*, 13, 297-312. <http://dx.doi.org/10.1080/17405629.2016.1147344>.
- Masten, A. (2014). Global perspectives on resilience in children and youth. *Child Development*, 85(1), 6-20 <https://doi.org/10.1111/cdev.12205>
- Masten, A., Hubbard, J., y Gest. S. (1999). Competence in the context of adversity: Pathways to resilience and maladaptation from childhood to late adolescence. *Development and Psychopathology*, 11(1), 143-169.
- Masten, A., y Tellegen, A. (2012). Resilience in developmental psycho pathology: Contributions of the project competence longitudinal study. *Development and Psychopathology*, 24(2), 345-361. <http://dx.doi.org/10.1017/S095457941200003X>.
- Masten, A., y Wright, M. (2010). *Resilience over the lifespan: Developmental perspectives on resistance, recovery, and transformation* (pp. 213–237). New York, NY: Guilford.
- Matthews, L., Hair, J., y Matthews, R. (2018). Pls-sem: The holy grail for advanced analysis. *The Marketing Management Journal*, 28(1), 1-13.
- McNally, R. (2003). Progress and controversy in the study of posttraumatic stress disorder. *Annual Review of Psychology*, 54, 229-252.
- Melillo, A. (2004). Sobre la necesidad de especificar un nuevo pilar de la resiliencia, en Aldo Mellido et al. (eds.), *Resiliencia y subjetividad. Los ciclos de la vida* (pp.77-90). Buenos Aires: Paidós.
- Melillo, A., Suárez, E., y Campos, V. (2005). *Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*. Porto Alegre: Artmed.
- Mendiratta, A., (2016). Gender differences in Job satisfaction: A study of pharmaceutical employees in Jaipur (India). *OPUS HR Journal*, 7(2), 60-71.
- Mercadé Anna (2007). *Dirigir en femenino*. España: Gestión 2000.
- Merino, A. (2017). *El compromiso en el trabajo (engagement). estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas* (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga, España.
- Meyer, J. P. (2013). The science-practice gap and employee engagement: It's a matter of principle. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 54 (4), 235–245.
- Miao, Y., Li, L. y Bian, Y. (2017). Gender differences in job quality and job satisfaction among doctors in rural western China. *BMC Health Services Research*, 17, 848. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2786-y>

- Mitchell, T., y Harris, K. (2012). Resilience: A risk management approach. *Background notes*. London, UK: Overseas Development Institute – ODI.
- Moran, M. (2013). El rol de la mujer líder y empresaria. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/24/rol-mujer-lider-empresaria/>
- Moura, D., Orgambidez-Ramos, A., y Gonçalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from Portugal. *Europe's Journal of Psychology*, 10, 291-300.
- Müller, R., Pérez, C., y Ramírez, L. (2013). Estructura factorial y consistencia interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liberabit*, 19(2), 163-171.
- Müller, T., Schuberth, F., y Henseler, J. (2018). PLS path modeling – a confirmatory approach to study tourism technology and tourist behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(3), 249-266.
- Muñoz-Alonzo, H., González-Aguilar, D., Ponce, M., Samayoa, V., y Paniagua, W. (2018). Afrontamiento y resiliencia en el contexto de atención sanitaria oncológica de Guatemala. *Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 9-18.
- Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial Medicine*, 4(1), 4. <https://doi.org/10.1186/1751-07594-4>.
- Navarro, Y., López, J. y Climent, J. (2018). Engagement, resilience and empathy in nursing assistants. *Enfermería clínica*, 28(2), 103-110.
- Nezhad, M. y Besharat M. (2010). Relations of resilience and hardiness with sport achievement and mental health in a sample of athletes. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 5, 757–763.
- Nguyễn, T. (2019). Innovative work behavior of Vietnam telecommunication enterprise employees. *Management Science Letters*, 9(8), 1169-1180.
- Nerstad, C., Richardsen, A., y Martinussen, M. (2009). Factorial validity of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) across occupational groups in Norway. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51, 326-333. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2009.00770.x>.
- Notario-Pacheco, B., Solera-Martínez, M., Serrano-Parra, M., Bartolomé-Gutiérrez, R., García-Campayo, J., y Martínez-Vizcaíno, V. (2011). Reliability and validity of the Spanish version of the 10-item Connor-Davidson Resilience Scale (10-item CD-RISC) in young adults. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9, 63-69. <http://dx.doi.org/10.1186/1477-7525-9-63>.
- Ong, A., Bergeman, C., Bisconti, T. y Wallace, K. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to stress in later life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 730-749.
- Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., y Mendoza-Sierra, M. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 7, 360-372.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2017). La mujer en la gestión empresarial: Cobrando impulso en América Latina y el Caribe.

https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/events/2017/lima_conf/wibm_fullreport_2017_sp.pdf

- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (08 de marzo, 2017). Empoderar a las mujeres en el trabajo es clave para reactivar la economía en América Latina y el Caribe. <https://lac.unwomen.org/es/noticias-y-eventos/articulos/2017/03/8-de-marzo>.
- Orth, U., Robins, R., y Roberts, B. (2008). Low self-esteem prospectively predicts depression in adolescence into young adulthood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95(3), 695-708.
- Palomar, J., y Gómez, N. (2010). Desarrollo de una escala de medición de la resiliencia con mexicamos (RESI-M). *Interdisciplinaria: Revista de psicología y ciencias afines*, 1, 7-22.
- Panthee, B., Shimazu, A., y Kawakami, N. (2014). Validation of Nepalese version of Utrecht Work Engagement Scale. *Journal of Occupational Health*, 56, 421-429. <https://doi.org/10.1539/joh.14-0041-OA>.
- Paris, L., y Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y Salud*, 19(2), 167-175.
- Pengüe, W.A. (2008). La Economía Ecológica y el Desarrollo en América Latina. *Revista Fronteras* 7(7), 11-33.
- Pérez, P., y Vázquez, C. (2003). Emociones positivas: Trauma y resistencia. *Ansiedad y Estrés*, 9 (2/3), 231-254.
- Pérez, M (2013). *Síntomas de Trastorno de Estrés Postraumático, Regulación Emocional y Resiliencia en un Grupo de Damnificados por el Terremoto del 2007 en Tambo de Mora* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas- UPC, Lima.
- Pesce, R., Assis, S., Santos, N., y Oliveira, R. (2004). Risco e Proteção: em busca de um equilíbrio promotor de resiliência. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 135-143.
- Poletto, M., y Cols (2004). Resiliência e desenvolvimento infantil de crianças que cuidam de crianças: uma visão em perspectiva. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(3), 241-250.
- Polleto, M., Wagner, T., y Koller, S. (2004). Resiliência e desenvolvimento infantil de crianças que cuidam de crianças: uma visão em perspectiva. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(3), 241-250.
- Ponce, F. (2015). Análisis exploratorio de modelos de ecuaciones estructurales sobre la escala de resiliencia de Connor y Davidson (CD-RISC) en Chile y España. *Salud & Sociedad*, 6(3), 238-247. <http://dx.doi.org/10.22199/S07187475.2015.0003.00004>.
- Popkova E., Ragulina Y., y Bogoviz A. (2019). Fundamental Differences of Transition to Industry 4.0 from Previous Industrial Revolutions. In: Popkova E., Ragulina Y., Bogoviz A. (eds) Industry 4.0: Industrial Revolution of the 21st Century. *Studies in Systems, Decision and Control*, vol 169. Springer, Cham.
- Portnoy G, Relyea M, Decker S, Shamaskin-Garroway A, Driscoll M, Brandt C., y Haskell S. (2018). Understanding Gender Differences in Resilience Among

- Veterans: Trauma History and Social Ecology. *Journal Trauma Stress*, 31(6), 845-855. doi: 10.1002/jts.22341.
- Prince-Embury, S. (2013). The Connor-Davidson Resilience Scale. En S. Prince Embury y D. H. Saklofske (Eds.). *Resilience in children, adolescents, and adults: Translating research into practice* (pp. 161-166). New York, NY US: Springer Science. <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4614-4939-3.12>.
- Pueyo, A., Bawakyillenuo, S. y Carreras, M. (2020). Energy Use and Enterprise Performance in Ghana: How Does Gender Matter? *The European Journal of Development Research*. <https://doi.org/10.1057/s41287-020-00273-0>
- Pujol-Cols, L. (2017). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública argentina. *Salud de los Trabajadores*, 26(1), 6-19.
- Quendler, E. (2017). Organisational resilience: building business value in a changing world. *Journal for International Business and Entrepreneurship Development*, 10(2), 534-553. <http://dx.doi.org/10.1504/JIBED.2017.084301>.
- Quiñonez, R., y Prado, M. (2017). Resiliencia organizacional: Ideas para el debate en el contexto ecuatoriano. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 488-504.
- Raithel, S., Sarstedt, M., Scharf, S. y Schwaiger, M. (2012). On the value relevance of customer satisfaction. Multiple drivers and multiple markets. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(4), 509-525.
- Reynoso-Núñez, C y Ciófalo-Lagos, M. (2015), Socialización y Engagement, Global Conference on Business and Finance, 10 (1), 778-787. Business Source Elite, EBSCO.
- Robertson-Smith, G., y Marwick, C. (2009). *Employee engagement: A review of current thinking*. Brighton, UK: Institute for Employment Studies.
- Rodrigo, M., Camacho, J., Máiquez, M., Byrne, S., y Benito, J. (2009). Factores que influyen en el pronóstico de recuperación de las familias en riesgo psicosocial: El papel de la resiliencia del menor. *Psicothema*, 21(1), 90-96.
- Rodríguez, A., Ramos, E., Martínez de, Lahidalga, I., Fernández, A., y Revuelta, L. (2016). Resiliencia e implicación escolar en función del sexo y del nivel educativo en educación secundaria. *Aula abierta*, 44(2), 77-82.
- Rodríguez-Fernández, A.; Ramos-Díaz, E.; Ros, I. y Zuazagoitia, A. (2018). Implicación escolar de estudiantes de secundaria: La influencia de la resiliencia, el autoconcepto y el apoyo social percibido. *Educación XXI*, 21(1), 87-108, doi: 10.5944/educXX1.16026
- Rodríguez, R., Martínez, M., y Sánchez, I. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1256-1266.
- Rodríguez, R., Vélez, M., y Meléndez, M. (2012). El engagement en el trabajo y la interacción familia-trabajo: Un estudio exploratorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 31(2), 73-84.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. *British Journal of Psychiatry*, 1(47), 598-611.

- Rutter, M. (2012). Resilience: Causal pathways and social ecology. En M. Ungar (Ed.), *The social ecology of resilience: A handbook of theory and practice* (pp. 33-42). New York, NY, US: Springer Science. <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4614-0586-3>.
- Saavedra, E. (2005). Resiliencia: La historia de Ana y Luis. *Liberabit Revista de Psicología*, 11, 91-101.
- Sagone, E., y De Caroli, M. (2014). A correlational study on dispositional resilience, psychological well-being, and coping strategies in university students. *American Journal of Educational Research*, 2, 463-471. <http://dx.doi.org/10.12691/education-2-7-5>.
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 600-619.
- Salanova, M. (2010). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Salanova, M., Agut, S., y Peiró, J. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1217-1227.
- Salanova, M., Bresó, E. y Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio de burnout y del engagement. *Revista Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231.
- Salanova, M., y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo: Revista del Colegio Oficial de Psicólogos*, 29, 59-67.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Martínez, I. (2012). We need a hero! Toward a validation of the healthy and resilient organization (HERO) model. *Group & Organization Management*, 37(6), 785-822.
- Salanova, M., Llorens, S., Grau, R., Schaufeli, W., y Peiró, J. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salanova, M., Martínez, I., y Llorens, S. (2005). Psicología organizacional positiva. En F. Palací (Coord.), *Psicología de la Organización* (pp. 349-376). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Salgado, A. (2005). Métodos para medir la resiliencia: Una alternativa peruana. *Liberalit, Revista de Psicología*, 11, 41-48.
- Sameroff, A. (1997). Understanding the social context of early psychopathology. En J. Noshpitz (Ed.): *Handbook of child and adolescent psychiatry* (pp. 224-235). New York: Wiley.

- Sanchis, R., y Poler, R. (2014). Enterprise resilience assessment: A categorisation framework of disruptions. *In Dirección y Organización*, 54, 45-53. Universidad Politécnica de Madrid.
- Sandoval, I. (2016). *Capital psicológico y engagement en los trabajadores del policlínico Pablo Bermúdez EsSalud, 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Saturnino de los Santos, J., Georgieva, S., Enrique S., y Fernández, I. (2018). Utrecht work engagement scale in dominican teachers: Dimensionality, reliability and validity. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 89-93.
- Schaufeli, W. (2019). Personal website. Recuperado <https://www.wilmarschaufeli.nl/#curriculumvitae>
- Schaufeli, W. (2018). Work engagement in Europe: Relations with national economy, governance and culture. *Organizational Dynamics*, 47, 99 -106.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2003). Manual UWES - Utrecht Work Engagement Scale. Escala utrecht de engagement en el trabajo. Preliminary Manual. Utrecht: Universidad de Utrecht.
- Schaufeli W., y Bakker A. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In: Bakker A. B. y Leiter M. P. (Eds.). *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10-24). New York: Psychology Press.
- Schaufeli, W., Bakker, A., y 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>.
- Schaufeli, W., y Salanova, M. (2008). Enhancing work engagement through the management of human resources. In K. Näswall, J. Hellgren y M. Sverke (Eds.), *The Individual in the Changing Working Life* (pp. 380-402). New York: Cambridge University Press.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-91. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1015630930326>.
- Schaufeli, W., Taris, T., y van Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Schaufeli, W. (2011). Work engagement: A key concept of a positive occupational health psychology? Wellness in the Workplace Conference, Bloemfontein-1. Recuperado de http://suportservices.usf.ac.za/dl/userfiles/Documents/00001/608eng_
- Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.

- Schwarz, T. (2012). New research: How employee engagement hits the bottom line. *Harvard Business Review*. Recuperado de <https://hbr.org/2012/11/creating-sustainableemployee.html>.
- Seligman, M. (2011). *Flourish: A new understanding of happiness and well-being—and how to achieve them*. London: Nicholas Brealy Publishing.
- Seligman, M., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American psychologist*, 55, 5-14.
- Seppälä, P., Mauno, S., Feldt, T., Hakanen, J., Kinnunen, U., Tolvanen, A., y Schaufeli, W. (2009). The construct validity of the Utrecht Work Engagement Scale: Multisample and longitudinal evidence. *Journal of Happiness Studies*, 10(4), 459-481. <http://dx.doi.org/10.1007/s10902-008-9100-y>
- Serrano, M. (2012). *Resiliencia y salud mental en mayores. Validación de la escala de resiliencia cd-risc* (Tesis doctoral). Universidad de Castilla-La Mancha, España.
- Serrano, M. (2010). Construcción y análisis psicométrico de un cuestionario de evaluación de la resiliencia. Material de grado en psicología. Unizar.es. Recuperado de http://www.unizar.es/abarrasa/tea/200910_25906/serrano2010.pdf
- Shimazu, A., Schaufeli, W., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., y Goto, R. (2008). Work engagement in Japan: Validation of the Japanese version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology*, 57(3), 510-523. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00333.x>
- Shin, J., Taylor, M., y Seo, M. (2012). Resources for change: The relationships of organizational inducements and psychological resilience to employees' attitudes and behaviors toward organizational change. *Academy of Management Journal*, 55, 727-748.
- Shukla, S., Adhikari B., y Singh, V. (2015). Employee engagement - role of demographic variables and personality factors. *Amity global HRM Review* [online], 5, 65-73.
- Sijtsma, K. (2009). On the use, the misuse, and the very limited usefulness of Cronbach's alpha. *Psychometrika*, 74(1), 107-120.
- Singh, K., y Yu, X. (2010). Psychometric evaluation of the Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC) in a sample of Indian students. *Journal of Psychology*, 1(1), 23-30.
- Smedema, Y., y Franco, M. (2018). Resiliencia, ansiedad y sentido de la vida en estudiantes universitarios. *Cauriensia: Revista Anual de Ciencias Eclesiásticas*, 13, 87-106.
- Smith, B., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., y Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194-200. <https://dx.doi.org/10.1080/10705500802222972>.
- Sneed, J., Johnson, J., Cohen, P., Gilligan, C., Chen, H., Crawford, T., y Kasen, S. (2006). Gender differences in the age-changing relationship between instrumentality and family contact in emerging adulthood. *Developmental Psychology*, 42(5), 787-797.

- Snyder, C., y López, S. (2009). *Psicología positiva: Un uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. Porto Alegre: Artmed.
- Soltani, M., Rahmani, O., Ghasimi, D., Ghaderpour, Y., Pour, A., Misnan, S., y Ngah, I. (2020). Impact of household demographic characteristics on energy conservation and carbon dioxide emission: Case from Mahabad city, Iran - *Energy*, 194, <https://doi.org/10.1016/j.energy.2020.116916>.
- Sovacool, B.K., Clarke, S., Johnson, K., Crafton, M. Eidsness, J. y Zoppo, D. (2015). The energy-enterprise-gender nexus: Lessons from the Multifunctional Platform (MFP) in Mali. *Renewable Energy* 50: 115–125.
- Spontón, C., Castellano, E., Salanova, M., Llorens, S., Maffei, L., y Medrano, L. (2018). Evaluación de un modelo sociocognitivo de autoeficacia, burnout y engagement en el trabajo: análisis de invarianza entre Argentina y España. *Psychologia*, 12(1), 89-101.
- Storm, K., y Rothmann, S. (2003). A Psychometric analysis of the utrecht work engagement scale in the South African police service. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), 62-70. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v29i4.129>.
- Tetrick, L., Quick, J., y Gilmore, P. (2012). Research in organizational interventions to improve wellbeing: Perspectives on organizational change and development. En C. Biron, M. Karanika Murray, y C. L. Cooper (Eds.), *Improving organizational interventions for stress and well-being: Addressing process and content* (pp. 59-76). London: Routledge.
- Theis, A. (2003). La resiliencia en la literatura científica. En M. Manciaux (comp). *La resiliencia: Resistir y rehacerse* (pp. 45-59). Barcelona: Gedisa.
- Teo, T., Srivastava, S., y Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99-132.
- Tims, M., Bakker, A., y Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 173-186.
- Torns, T., y Recio, C. (2012). Las desigualdades de género en el mercado de trabajo: entre la continuidad y la transformación. *Revista de Economía Crítica*, 14, 178–202.
- Torres, F. (2015). Camisea 2.0: Evolución y perspectivas del mercado de gas natural en el Perú. *Vox Juris*, 30(2), 191-201.
- Truss, C., Shantz, A., Soane, M., Alfes, K., y Delbridge, R. (2013). Employee engagement organizational performance and individual well-being: Exploring the evidence, developing the theory. *The International Journal of Human Resource Management*, 24, 2657 - 2669.
- Turner, M., Holdsworth, S., y Scott-Young, C. (2017). Resilience at university: The development and testing of a new measure. *Higher Education Research y Development*, 36, 386-400. <https://dx.doi.org/10.1080/07294360.2016.1185398>.
- Turner, P. (2020) *Employee Engagement in Contemporary Organizations. Maintaining High Productivity and Sustained Competitiveness*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG.
- Txell Costa (2019). *Liderar en femenino para hombres y mujeres*. Barcelona: Paidós Iberica.

- Usán, P., Salavera, C. y Domper, E. (2018). ¿Cómo se interrelacionan las variables de burnout, engagement y autoeficacia académica? Un estudio con adolescentes escolares. *Revista Electrónica interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 21(2), 141-153.
- Van Riel, A., Henseler, J., Kemény, I., y Sasovova, Z. (2017). Estimating hierarchical constructs using consistent partial least squares: The case of second-order composites of common factors. *Ind. Manag. Data Syst.* 117, 459–477.
- Van Knippenberg, D. (2012). Social identity based leadership and the employee-organization relationship. In J. C. S. L. Shore. *The employee-organization relationship* (pp. 85-111). New York: Routledge.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales? Criterios teóricos y metodológicos aplicados a la educación*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres.
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J., y Gómez, D. (2009). Psychological well-being and health: Contributions from positive psychology. *Annuary of Clinical and Health Psychology*, 5, 15-28.
- Velezmore, G. C. (2018). *Cohesión familiar y resiliencia en adolescentes de una institución educativa estatal de Trujillo* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- Vera, B. (2006). Psicología positiva: Una nueva forma de entender la psicología. Papeles del Psicólogo: *Revista del Colegio Oficial de Psicólogos*, 27, 3-8.
- Vera de, I. (2017). *Evaluación del burnout y factores de resiliencia-engagement en docentes* [Tesis doctoral, Universidad Pública de Navarra] España.
- Vizoso-Gómez, C., y Arias-Gundín, O. (2019). Relación entre resiliencia, optimismo y compromiso en futuros educadores. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, 11, 33-46.
- Vogus, T., y Sutcliffe, K. (2007). Organizational resilience: Towards a theory and research agenda. Conference Proceedings - IEEE International Conference on Systems, Man and Cybernetics, 3418-3422. <http://dx.doi.org/10.1109/ICSMC.2007.4414160>.
- Voorhees, C., Brady, M., Calantone, R., y Ramirez, E. (2016). Discriminant validity testing in marketing: An analysis, causes for concern, and proposed remedies. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 119-134.
- Wang, J., Cooke, F., y Huang, W. (2014). How resilient is the (future) workforce in China? A study of the banking sector and implications for human resource development Asia Pacific. *Journal of Human Resources*, 52, 132–154.
- Weinstein, A. (2018). Cuantas más mujeres trabajan más crecen los salarios de todos. Rev. Distrito Emprendedores. <http://vallebro.biz/cuantas-mas-mujeres-trabajan-mas-crecen-los-salarios-de-todos/>
- Weinhardt, J. y Sitzmann, T. (2018). Training Engagement Theory: A Multilevel Perspective on the Effectiveness of Work-Related Training. *Journal of Management*, 44(2), 732-756.

- Werts, C., Linn, R., y Jöreskog, K. (1974). Intraclass reliability estimates: Testing structural assumptions. *Educational and Psychological Measurement*, 34(1), 25-33.
- Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G., y van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustrations. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195.
- Williams, A., Eke, B., y Anyanwu, S. (2017). Innovation and organizational resilience: A study of selected food and beverage firms in Port Harcourt. *International Journal of Advanced Academic Research Social & Management Sciences*, 3(6), 1-15.
- Willis Towers Watson. (2018). Employee engagement software. Recuperado de <https://www.towerswatson.com/en-GB/Services/Tools/willis-towers-watsonemployee-engagement-software?webSyncID=d2072d80-2859-8443-7d5e-6197ae3a857>.
- Windle, G. (2011). What is resilience? A review and concept analysis. *Reviews in Clinical Gerontology*, 21, 151-169.
- Windle, G., Bennet, K., y Noyes, J. (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9, 8-63. <https://dx.doi.org/10.1186/1477-7525-9-8>.
- Wright, R., Campell, D., Thatcher, J. y Roberts, N. (2012). Operationalizing multidimensional constructs in structural equation modeling: Recommendations for IS research. *Communications of the Association for Information Systems*, 30 (23), 367-412.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., y Kantas, A. (2012). Measuring burnout and work engagement: Factor structure, invariance, and latent mean differences across Greece and the Netherlands. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 7, 40-52.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., y Schaufeli, W. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183-200.
- Yi-wen, Z., y Yi-Qun, C. (2005). The chinese version of utrecht work engagement scale: An examination of reliability and validity. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 13(3), 268-270.
- Youndt, M., y Snell, S. (2004). Human resource configurations, intellectual capital, and organizational performance. *Journal of Managerial Issues*, 16(3), 337-36.
- Yu, M. (2009). Employees perception of organizational change: The mediating effects of stress management strategies. *Public Personnel Management*, 38, 17-32.
- Yu, X., y Zhang, J. (2007). Factor analysis and psychometric evaluation of the Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC) with Chinese people. *Social Behavior and Personality*, 35(1), 19-30.
- Yunes, M. (2003). Psicologia positiva e resiliência: O foco no indivíduo e na família. *Psicologia em Estudo*, 8, 75-84.
- Yunes, M., y Szymanski, H. (2001). Resiliência: Noção, conceitos afins e considerações críticas. En. J. Tavares (Org.). *Resiliência e Educação* (pp.13-42). São Paulo: Cortez.

- Zanon, C., Bastianello, M., Pacico, J., y Hutz, C. (2013). Desenvolvimento e validação de uma escala de afetos positivos e negativos. *Psico USF*, 18(2), 193-201.
- Zarea K., Negarandeh R., Dehghan-Nayeri, N., y Rezaei-Adaryani, M. (2009). Nursing staff shortages and job satisfaction in Iran: Issues and challenges. *Nursing and Health Sciences* 11(3): 326–331.
- Zarzaaur, B., Bell, T., y Zanskas, S. (2017). Resiliency and quality of life trajectories after injury. *Journal of Trauma and Acute Care Surgery*, 82(5), 939–945. doi:10.1097/TA.0000000000001415.
- Zecca, G., Györkös, C., Becker, J., Massoudi, K., de Bruin, G., y Rossier, J. (2015). Validation of the french utrecht work engagement scale and its relationship with personality traits and impulsivity. *European Review of Applied Psychology*, 65, 19-28. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2014.10.003>.
- Zhang, Z., Wan, D., y Jia, M. (2008). Do high-performance human resource practices help corporate entrepreneurship? The mediating role of organizational citizenship behaviour. *Journal of High Technology Management Research*, 19, 128–138.
- Zou, M. (2015). Gender, work orientations and job satisfaction. *Work, Employment and Society*, 29(1),3–22.

ANEXOS

Anexo 1. Parte I. Instrumento de investigación CD-RISC

Buenos días/tardes, a fin de realizar una tesis de maestría en la USMP se solicita su valiosa colaboración para responder los cuestionarios que se presentarán a continuación. Se garantiza que los datos proporcionados serán confidenciales y para uso académico.

INSTRUCCIONES:

Marque con una (x) la respuesta correspondiente:

Género: Femenino () Masculino () Edad _____ Años trabajando en

la empresa actual _____ Años de experiencia en el sector energético _____

Conteste con sinceridad, las siguientes frases. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente. Sus respuestas son confidenciales.

Ítem	Frases	0	1	2	3	4
1	Soy capaz de adaptarme cuando ocurren cambios					
2	Tengo, al menos, una relación íntima y segura					
3	Cuando no hay soluciones claras a mis problemas, a veces la suerte o Dios pueden ayudarme					
4	Puedo enfrentarme a cualquier cosa que se me presente					
5	Los éxitos del pasado me dan confianza para enfrentarme con nuevos retos y dificultades					
6	Intento ver el lado divertido de las cosas cuando me enfrento con problemas					
7	Enfrentarme a las dificultades puede hacerme más fuerte					
8	Tengo tendencia a recuperarme pronto tras enfermedades, heridas o adversidades					
9	Bueno o malo creo que la mayoría de las cosas ocurren por alguna razón					
10	Siempre me esfuerzo sin importar cuál pueda ser el resultado					
11	Creo que puedo lograr mis objetivos incluso si hay obstáculos					
12	No me doy por vencido a pesar de que las cosas no parezcan tener solución					
13	Durante los momentos de angustia sé dónde puedo buscar ayuda					
14	Bajo presión me centro y pienso claramente					
15	Prefiero intentar solucionar las cosas por mí mismo a dejar que otros tomen todas las decisiones					
16	No me desanimo tan fácilmente con el fracaso					
17	Creo que soy una persona fuerte cuando me enfrento a los retos y las dificultades de la vida					
18	Puedo tomar decisiones no populares o difíciles que afectan a otras personas, si es necesario					
19	Soy capaz de manejar sentimientos desagradables y dolorosos como tristeza, amor, enfado					
20	Al enfrentarme a los problemas y dificultades de la vida, a veces actúo por un presentimiento sin saber por qué					
21	Tengo muy claro lo que quiero en la vida					
22	Siento que controlo mi vida					
23	Me gustan los retos					
24	Trabajo para conseguir mis objetivos sin importarme las dificultades que encuentro en el camino					
25	Estoy orgulloso de mis logros					

0: En absoluto 1: Rara vez 2: A veces 3: A menudo 4: Casi siempre

Fuente: Connor y Davidson (2003)

Anexo 2. Parte II. Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Versión abreviada (UWES-9)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así seleccione '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
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

N°	ITEMS	NUNCA			SIEMPRE			
		0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)	0	1	2	3	4	5	6
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)	0	1	2	3	4	5	6
3	Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE1)	0	1	2	3	4	5	6
4	Mi trabajo me inspira (DE2)	0	1	2	3	4	5	6
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)	0	1	2	3	4	5	6
6	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB1)	0	1	2	3	4	5	6
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE3)	0	1	2	3	4	5	6
8	Estoy inmerso en mi trabajo (AB2)	0	1	2	3	4	5	6
9	Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB3)	0	1	2	3	4	5	6

VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

Fuente: Schaufeli (2016).

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: efecto moderador del género sobre la relación resiliencia y engagement en la empresa Solgas SA (antes Repsol gas del Perú SA) en Lima, Perú, 2020

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables
Principal	¿Cómo es el efecto moderador del género sobre la relación resiliencia y engagement en la empresa Solgas SA (antes Repsol Gas del Perú SA)?	Determinar el efecto moderador del género sobre la relación resiliencia y engagement en la empresa Solgas SA (antes Repsol Gas del Perú SA), con base en la CD-RISC y la Utrecht Work Engagement Scale (UWE-9).	El género tiene un efecto moderador significativo en la relación entre resiliencia y engagement de los empleados de la empresa Solgas SA, ubicada en Lima Perú.	VI. Resiliencia VI: Género VD: Engagement
Específicos	1) ¿Cómo influye la resiliencia en el engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA?	1) Describir la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA.	H1: La resiliencia influye de manera positiva y significativa en el nivel de engagement laboral del personal de la empresa Solgas SA.	VI. Resiliencia VD. Engagement
	2) ¿Cuál es el efecto moderador del género en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA?	2) Demostrar el efecto moderador del género en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA	H2: El género tiene un efecto moderador significativo al incidir de manera distinta en el modelo que explica la influencia de la resiliencia en el nivel de engagement laboral en el personal de la empresa Solgas SA.	VI. Resiliencia VI: Género VD: Engagement

VI: variable independiente o exógena

VD: variable dependiente o endógena

Fuente: elaboración propia