

Liderazgo, resiliencia y productividad laboral en bares y restaurantes

Laura Cortés-Castaño¹
Universidad de Córdoba, Colombia
lcortescastano16@correo.unicordoba.edu.co

María Plaza-Gómez²
Universidad de Córdoba, Colombia
mtplaza@correo.unicordoba.edu.co

Helman Hernández-Riaño³
Universidad de Córdoba, Colombia
hhernandez@correo.unicordoba.edu.co

DOI:

Fecha de recepción: 05 de mayo de 2024

Fecha de aprobación: 09 de septiembre de 2024



Cómo citar este artículo: Cortés-Castaño, L.; Plaza-Gómez, M.; Hernández-Riaño, H. (2024). Liderazgo, resiliencia y productividad laboral en bares y restaurantes. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (97), (páginas). DOI:

Resumen

En esta investigación se estableció la relación entre estilos de liderazgo, productividad laboral y resiliencia de los trabajadores del sector terciario (bares, discotecas y restaurantes) en la ciudad de Sincelejo, Colombia. Para cumplir con el objetivo del trabajo, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de alcance correlacional; en el que se tomó un diseño no experimental de cohorte transversal. Para esto, se aplicó a 200 trabajadores del sector (incluyendo administradores, DJs, domiciliarios, meseros, personal de servicios generales, recepcionistas de pedidos, entre otros), las encuestas de *multifactor leadership questionnaire*, instrumento para medir estilos de liderazgo, el cuestionario de productividad laboral y el CD-RISC 10 para medir la resiliencia. A partir de los datos obtenidos, se determinó mediante modelos de ecuaciones estructurales que existe una correlación directa entre las variables de resiliencia y la productividad laboral. Sin embargo, no se pudo establecer una relación clara entre los estilos de liderazgo y las demás variables de estudio.

Palabras clave: bares; discotecas; estilos de liderazgo; liderazgo correctivo; liderazgo transaccional; liderazgo transformacional; productividad laboral; resiliencia; restaurantes.

¹ Ingeniera Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Córdoba, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9762-5434>

² M.Sc. en Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Córdoba, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3015-177X>

³ Ph.D. en Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Córdoba, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3042-2573>

Leadership, resilience, and productivity at the clubs and restaurants

Abstract

This research established the relationship between leadership, work productivity, and resilience in the third worker sector (clubs and restaurants) in Sincelejo City, Colombia. It used a quantitative study, correlational and cross-sectional cohort experimental design to achieve this purpose. Applied it to two hundred (200) workers in the sector, including servers, home workers, general service workers, and others; the multifactor leadership questionnaire was an instrument to measure leadership styles, the labor productivity questionnaire, and CD-RISC 10 for Resilience. Using the structural equation models, the data obtained showed a direct correlation between resilience and labor productivity variables. However, It could not establish a clear relationship between leadership styles and other study variables.

Keywords: Bars; discotheques; leadership styles; corrective leadership; transactional leadership; transformational leadership; work productivity; resilience; restaurants.

1. Introducción

Sobre el liderazgo, la resiliencia y la productividad encontramos en la literatura especializada trabajos que señalan la importancia de dichas variables en entornos laborales. En lo revisado, cabe destacar la importancia del liderazgo en la creación de relaciones que facilitan la adaptación emocional, psicológica y social de los integrantes de la organización, lo que les permite adaptarse a circunstancias adversas, fomentando la resiliencia (Araujo Dorado et al., 2023; Mao et al., 2022; Bernabé y Botia, 2016; Teo et al., 2017).

Por su parte, es notoria la influencia positiva del liderazgo en el bienestar laboral de los trabajadores, ya que se brinda un ambiente de seguridad y confianza que facilita el cumplimiento de sus tareas (Bray *et al.*, 2011). Con respecto a la resiliencia, la falta de esta influyó en los altos niveles de estrés del personal, generando la disminución de la productividad laboral, afectando el rendimiento de la empresa (Fletcher y Sarkar, 2012; Martin, 2020; Zehir y Narcikara, 2016).

Por otro lado, es importante resaltar que los estilos de liderazgo están estrechamente relacionados de forma positiva con la productividad de la organización, ya que al poseer buenos líderes, la empresa en conjunto con sus trabajadores tiende a alcanzar los objetivos planteados con mayor facilidad (Lin y Shiqian, 2018; Nasution *et al.*, 2016).

De lo anterior sobresale la falta de trabajos científicos que estudien de manera más general las relaciones entre las variables liderazgo, resiliencia y productividad, limitando la comprensión que se tiene de sus interrelaciones. Además, son pocos los trabajos realizados en el sector servicios, hecho que limita aún más la literatura especializada.

En el sector terciario, específicamente en los bares, discotecas y restaurantes, la relación de estas variables con el desempeño de los trabajadores es de gran interés, pues la actividad económica de estos establecimientos expone a sus trabajadores a muchos riesgos en los entornos laborales, ya que en la mayoría de sus procesos se presentan peligros biológicos, físicos, químicos, psicosociales y biomecánicos. Asimismo, este sector se somete a un entorno muy cambiante y debe adaptarse con mayor rapidez, a fin de garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, este trabajo se orientó hacia la comprensión de las variables objeto de estudio y sus interrelaciones en el sector de bares, discotecas y restaurantes, lo que permitirá el diseño de mejores estrategias y políticas dirigidas hacia la mejora de la productividad y bienestar de los trabajadores de este tipo de organizaciones.

2. Método(s), metodología

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de estudio

Con la finalidad de cumplir el objetivo del estudio de determinar la relación entre las variables de estilos de liderazgo, productividad laboral y resiliencia de los trabajadores de bares, discotecas y restaurantes en Sincelejo, se realizó un estudio cuantitativo, de alcance correlacional, en el que se tomó un diseño no experimental de cohorte transversal.

2.1.2. Selección de la muestra

La investigación tuvo por objetivo de estudio a los trabajadores del sector terciario, específicamente de bares, discotecas y restaurantes de la ciudad de Sincelejo, Sucre. El tipo de muestra es probabilística, porque todos los participantes tuvieron igual probabilidad de

ser seleccionados como objeto de estudio. El cuestionario fue aplicado en 20 empresas que aceptaron participar en el estudio, y fue diligenciado por 200 trabajadores, esto permitió lograr el tamaño mínimo para cualquier SEM sugerido para lograr un ajuste óptimo del modelo (Cupani, 2012).

2.1.3. Recolección de datos

La recopilación de los datos necesarios para el estudio se realizó mediante instrumentos de medición virtuales en forma de formularios de Google, que se enviaron a los correos electrónicos de la muestra seleccionada.

2.2. Procedimiento

- Inicialmente, se planteó la interrogante principal y se ejecutaron una serie de etapas de forma lógica, con el objetivo de validar las hipótesis planteadas en la investigación.
- Seguidamente se llevó a cabo una revisión de literatura sobre la relación entre las tres variables (estilos de liderazgo, productividad laboral y resiliencia), así como de instrumentos de medición validados para evaluarlas, donde se hallaron los instrumentos: MLQ- 5X (para medir el liderazgo) (Bass y Avolio, 2000). CD-RISC 10 (para medir la resiliencia) (Connor y Davidson, 2003). El cuestionario para la productividad (Matias, 2017). Dicha búsqueda permitió, a su vez, plantear las hipótesis o modelos propuestos en el estudio.
- La población de estudio se definió como los administradores, DJs, domiciliarios, meseros, personal de servicios generales y recepcionistas de pedidos en bares, discotecas y restaurantes en la ciudad de Sincelejo. Estos recibieron información sobre el objetivo de la investigación y las encuestas que se utilizaron para medir cada una de las variables. Las encuestas facilitaron la recolección de datos.
- Para el análisis se usaron aplicaciones como IBM SPSS Statistics 24, para evaluar la validez del constructo y AMOS Graphics, para el análisis y validación de las hipótesis planteadas o modelos propuestos.
- Finalmente, los resultados obtenidos en la investigación permitieron validar los modelos, constituir las conclusiones y desarrollar las recomendaciones.

2.3. Instrumentos de medición

2.3.1. Cuestionario de liderazgo multifactorial (MLQ-5X corta adaptado)

El primer instrumento empleado fue MLQ-5X o cuestionario de liderazgo multifactorial, que como su nombre lo indica, estudia los estilos de liderazgo: transformacional, transaccional y el correctivo/evitador. Fue diseñado por Bernard Bass y Bruce Avolio, con el propósito de obtener información sobre los estilos de liderazgo observados en los trabajadores (Vega y Zavala, 2004). El MLQ-5X consta de 65 ítems, que se evalúan usando la escala Likert de 0 a 4, donde 0 es igual a nunca, 1 rara vez, 2 a veces, 3 a menudo y 4 frecuentemente.

Además, este instrumento de medición se divide en tres dimensiones, que al sumarlas dan el puntaje total.

- La primera dimensión de liderazgo transformacional se conforma de 31 ítems, con una calificación máxima de 124 puntos, donde se evalúa la relación del líder con su equipo, que se caracteriza por inspirar, persuadir y ofrecer apoyo a los miembros de su equipo de trabajo.
- La segunda dimensión de liderazgo transaccional está compuesta por 14 ítems, con una calificación máxima de 56 puntos, y se enfoca en evaluar al líder y su papel a la hora de centrarse en las necesidades de los subordinados para alcanzar los objetivos propuestos.
- La tercera dimensión de liderazgo correctivo/evitador consta de 20 ítems, con una calificación máxima de 80 puntos, esta dimensión se centra en estudiar las características de evasión y la falta de decisión de un líder que solo toma acciones correctivas.

En las tres dimensiones, la calificación obtenida es directamente proporcional con el índice de esta dimensión, es decir que, a mayor puntuación, mayor es el índice de liderazgo transformacional, transaccional o correctivo/evitador desarrollado por el trabajador encuestado.

2.3.2. Cuestionario de productividad

En este estudio fue empleado el “cuestionario de encuesta de productividad”, creado por Alberto Deza para medir la variable de productividad laboral (Matias, 2017). Este instrumento de medición está conformado por 20 ítems, que se califican usando la escala Likert de 1 a 3, donde 1 es igual a nunca, 2 es a veces y 3 siempre.

Asimismo, este cuestionario se divide en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad, que al sumarlas dan la calificación final.

Por ejemplo, la dimensión de eficiencia tiene 7 ítems, con una calificación máxima de 21 puntos, donde se estudia el desempeño del trabajador a la hora de usar los recursos esenciales para alcanzar los objetivos. La dimensión de eficacia cuenta con 6 ítems, con una calificación máxima de 18 puntos, que se centran en las habilidades del trabajador al momento de alcanzar los objetivos propuestos en el tiempo y condiciones establecidas. Por su parte, la dimensión de efectividad se compone de 7 ítems, con una calificación máxima de 21 puntos, en la que se evalúa la capacidad del trabajador de ser eficiente y eficaz.

Los resultados obtenidos en cada dimensión son directamente proporcionales a los índices de eficiencia, eficacia y efectividad percibida en la muestra del estudio, es decir, a mayor puntuación en la dimensión de eficiencia, mayor es la eficiencia percibida en el trabajador, igualmente en el caso de las dimensiones de eficacia y efectividad.

2.3.3. La escala de resiliencia Connor-Davidson (CD-RISC 10)

La resiliencia de la muestra de estudio se evaluó con la aplicación de la escala de resiliencia Connor-Davidson (CD-RISC), quienes la crearon con el objetivo de identificar el nivel de resiliencia de las personas, a través de la evaluación de las características personales, en las que se estimula la adaptación al entorno (Gucciardi *et al.*, 2011).

Este cuestionario lo conforman 10 preguntas, donde se emplea una escala de Likert de 5 puntos para la evaluación de cada ítem. A su vez, esta herramienta evalúa una dimensión, donde se observan los criterios definidos por los autores para exponer el nivel de resiliencia

alcanzado o percibido. La calificación máxima por obtener es de 50 puntos, la cual es directamente proporcional al nivel de resiliencia encontrado en la muestra de estudio, de forma que, a mayor puntuación, mayor será la resiliencia alcanzada por el trabajador encuestado.

2.4. Métodos

2.4.1. Validez de contenido

Para validar el contenido de los instrumentos de medición de las variables de estilos de liderazgo y productividad laboral, se realizó mediante un juicio de expertos, quienes establecieron la confiabilidad de los instrumentos, respaldando la redacción, pertinencia y relevancia de cada uno de los ítems.

2.4.2. Análisis factorial exploratorio (AFE)

El AFE tiene como finalidad definir una estructura subyacente entre las variables del estudio, a raíz de la alta correlación entre ellas (Martínez y Sepúlveda, 2012). Además, explica gran variedad de variables en un conjunto más reducido de dimensiones o factores (Pérez y Medrano, 2010).

Para este estudio se consideró esta técnica, con el objetivo de estudiar los comportamientos y verificar las correlaciones y contrastación de hipótesis con los modelos de ecuaciones estructurales (Escobedo et al., 2016).

2.4.3. Validez de constructo

Con la validez de constructo se establece el éxito del instrumento de medición para estudiar las variables de estudio (Méndez y Rondón, 2012). Se presentan muchas alternativas al momento de evaluar las correlaciones, entre las que destacan la prueba de esfericidad de Bartlett, que acepta la hipótesis nula si el p valor es menor a 0,5., y el índice de Kaiser Meyer Olkin (KMO), el cual evalúa la fuerza de relación entre variables KMO y Barlet (Méndez y Rondón, 2012). Donde el último adopta valores entre 0 y 1; y se considera aceptable para valores por encima de 0,70 (KMO>0,7) (Costello y Osborne, 2005). Si esta condición se cumple, puede ser aplicado el análisis factorial.

Emplear una tercera alternativa significa evaluar la fuerza de la relación entre dos variables o ítems, con base en las correlaciones parciales, la cual muestra la correlación entre pares de ítems, luego de retirar el efecto de los demás. Para analizar esta correlación se usa el índice Kaiser Meyer Olkin (KMO). La medida se interpreta con diferentes lineamientos; pero la más frecuente es la siguiente escala: los valores inferiores a 0,5 son inaceptables; entre 0,5 y 0,59 se consideran pobres; de 0,6 a 0,79 son regulares, y entre 0,8 y 1 se consideran meritorios (Monroe, 2020; Suárez, 2007).

2.4.4. Análisis de confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de medición hace referencia a la estabilidad de lo que se desea medir (Tachiiri y Ohta, 2004).

En este estudio se empleó el coeficiente de alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna de los instrumentos, con base en la correlación de los ítems que conforman los cuestionarios. De acuerdo con otros autores, el valor óptimo del coeficiente de alfa de Cronbach está entre 0,70 y 0,90 (Méndez y Rondón, 2012).

2.4.5. Análisis SEM

Para estudiar el comportamiento de los datos se desarrolló la correlación entre las variables y la estimación de las hipótesis definidas por medio de ecuaciones estructurales multivariante exploratorio (CB-SEM), mediante el empleo de AMOS.

2.4.6. Hipótesis

Se plantearon las siguientes hipótesis para medir las variables del estudio:

- **Hipótesis H_I:** a mayor liderazgo transformacional o transaccional, mayor productividad laboral en los trabajadores de bares, restaurantes y discotecas.
- **Hipótesis H_{II}:** a mayor liderazgo transaccional o transformacional, mayor resiliencia en los trabajadores de bares, restaurantes y discotecas.
- **Hipótesis H_{III}:** la resiliencia tiene una correlación positiva con las dimensiones de la productividad laboral de los trabajadores de bares, restaurantes y discotecas.

2.4.7. Estimación y evaluación

Con el fin de estimar los modelos de ecuaciones estructurales, se empleó el método de máxima verosimilitud. Para la evaluación del modelo correlacional, fueron utilizados indicadores que se describen a continuación:

- Índice de error cuadrático (RMR), para el cual se consideran valores buenos, los que sean $\leq 0,1$.
- Error cuadrático medio de aproximación (RMSEA), para el cual se considera óptimo cuando sus valores son $\leq 0,06$.
- Índice normado de ajuste (NFI), para este parámetro se consideran valores aceptables aquellos que son mayores a 0,90.
- Chi cuadrado sobre grados de libertad (CMIN/DF), el cual indica un buen ajuste cuando los valores son ≤ 2 .
- Índice de bondad de ajuste (GFI), tal parámetro sugiere un ajuste satisfactorio cuando sus valores son $\geq 0,9$.
- P- valor RMSEA, para indicar que el modelo es aceptable, se requieren valores de este índice $\geq 0,05$.
- Índice de ajuste comparativo (CFI), para el cual se considera un ajuste óptimo los valores $\geq 0,9$.
- Índice ajustado de bondad de ajuste (AGFI), para este índice se consideran valores aceptables los que sean $\geq 0,9$.
- Índice de ajuste normado de parsimonia (PNFI), para el cual se indican como aceptables los valores $\geq 0,5$ (Cupani, 2012; Escobedo *et al.*, 2016).

2.4.8. Modificación

Para las modificaciones del modelo, se usó el índice de modificación (modification indices - MIs), que expone los parámetros mal establecidos al modelo, además de orientarlo con respecto a estos. Se precisa que los índices MIs con valores por debajo de 10 no representan cambios representativos para el modelo, aun así, el programa AMOS sugiere elegir los valores inferiores a 10 (Byrne, 2013).

3. Resultados

Con los datos sociodemográficos y las respuestas de los instrumentos aplicados a los empleados de bares, discotecas y restaurantes, se hizo un análisis estadístico a partir de las encuestas realizadas.

3.1. Análisis sociodemográfico

- La distribución de la edad de los trabajadores que participaron en la encuesta. Se observa que la mayoría de ellos (65 %) tiene entre 20 y 30 años, lo que representa a 131 personas. Este dato indica que se trata de una población joven y dinámica.
- Con respecto al género, se observa que el 59 % del conjunto de individuos estudiados son hombres, y el 41 % restante está conformado por mujeres.
- Respecto al tipo de contratación de los encuestados, se observa que el 42 % tiene contrato a término indefinido, el 40 % está vinculado por prestación de servicios, el 13 % accede al empleo a través de bolsas de empleo, el 3 % es independiente y el 5 % reporta otras modalidades de contratación, como contrato verbal, a término definido, ser dueños de sus propias empresas o no tener contrato.

3.2. Análisis SEM

3.2.1. Análisis factorial exploratorio

El análisis factorial se utiliza para evaluar la fiabilidad de los instrumentos de medición. En este caso, se aplicó la prueba de esfericidad de Bartlett, la medida de comparación de los coeficientes de correlación observados con los coeficientes de correlación parcial de Garmendia (2007) y el índice KMO.

En la tabla 1 se muestra que el valor de esfericidad es menor a 0,05, aprobando la hipótesis nula; además, el índice KMO tiene un valor igual a 0,848; resultado satisfactorio que representa buena correlación entre las variables de estudio.

Tabla 1. Viabilidad análisis factorial exploratorio

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo.		,848
Prueba de esfericidad de Bartlett.	Aprox. Chi-cuadrado.	2117,662
	Gl.	351
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración propia.

3.2.2. Análisis de confiabilidad

En las tablas 2 y 3 se muestran los valores del alfa de Cronbach de los instrumentos de medición para medir las variables de resiliencia y productividad, siendo estas iguales a 0,893 y 0,855, respectivamente. De modo que se puede afirmar que ambos instrumentos son confiables y tienen una consistencia interna adecuada, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 2. Alfa de Cronbach del instrumento para medir la resiliencia (CD-RISC 10)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basados en elementos estandarizados	N.º de elementos
,893	,892	10

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 3. Alfa de Cronbach del instrumento para medir la productividad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basados en elementos estandarizados	N.º de elementos
,855	,865	17

Fuente. Elaboración propia.

3.2.3. Modelos propuestos

Para la validación de las hipótesis planteadas en este estudio, se realizó un análisis a los modelos propuestos mediante la extracción de máxima probabilidad y la evaluación de ajuste de cada indicador (X^2/gl , RMSEA, PCLOSE, RMR, GFI, CFI, NFI, AGFI, PNFI), con el fin de identificar si se cumplen, de otro modo, se debe modificar el modelo que lo requiera.

- Con relación a las hipótesis H_I y H_{II} : no fue posible usar el programa AMOS para validarlas con el método de ecuaciones estructurales, dado que las herramientas tienen muchos ítems, hecho que no cumple con el parámetro establecido para SEM, el cual indica que cada ítem debe utilizar de 10 a 20 muestras (Cupani, 2012).
- Finalmente, la hipótesis H_{III} : la resiliencia tiene una correlación positiva con la productividad laboral de los trabajadores de bares, restaurantes y discotecas; una vez ejecutada en el programa se hallaron indicadores satisfactorios, como X^2/gl , RMSEA, RMR y PNFI, como se muestra en la tabla 4, y a pesar de que los indicadores GFI, NFI, CFI y AGFI no están dentro de los parámetros óptimos, se hallan muy próximos a estos, en contraste del indicador P-CLOSE, el cual arrojó un valor muy bajo, por lo que se deben ejecutar las modificaciones sugeridas por AMOS para este modelo.

Tabla 4. Índices de ajuste para AFC entre resiliencia y productividad

Hipótesis III	
χ^2/gl	1,814
RMSEA	0,064
PCLOSE	0,004
RMR	0,039
GFI	0,829
NFI	0,741
CFI	0,862
AGFI	0,797
PNFI	0,671

Fuente. Elaboración propia.

Entre las recomendaciones de AMOS, la tabla 5 muestra los índices de modificación que indican cuánto mejoraría el ajuste del modelo. En este estudio, los índices señalan las correlaciones que existen entre los errores de predicción de los ítems que pertenecían a una sola dimensión, según cada caso (Mao *et al.*, 2022). Por consiguiente, con respecto a la hipótesis H3, AMOS sugiere establecer la relación entre “e25” y “e27”, asociados a los reactivos R8 y R10 del instrumento de resiliencia.

Tabla 5. Modificaciones para el modelo de medida de resiliencia y productividad

	M.I	Par change
e25 <--> e27	17,764	,327
e14 <--> e15	14,207	,028
e8 <--> e9	10,820	,047
e3 <--> e6	12,746	,052

Fuente. Elaboración propia.

Una vez hechas las modificaciones respectivas, se logró el incremento en todos los índices, alcanzando valores esperados para cada uno; por ejemplo, en el caso del indicador, el PCLOSE pasó de 0,004 a un valor igual a 0,097, logrando una mejora significativa, por lo que se acepta el modelo, a diferencia de los indicadores como RMSEA, RMR que disminuyeron, como se observa en la tabla 6.

Tabla 6. Índices de ajuste para AFC luego de las modificaciones

Hipótesis III	
χ^2/gl	1,646
RMSEA	0,057
PCLOSE	0,097
RMR	0,036
GFI	0,848
NFI	0,768
CFI	0,892
AGFI	0,817
PNFI	0,687

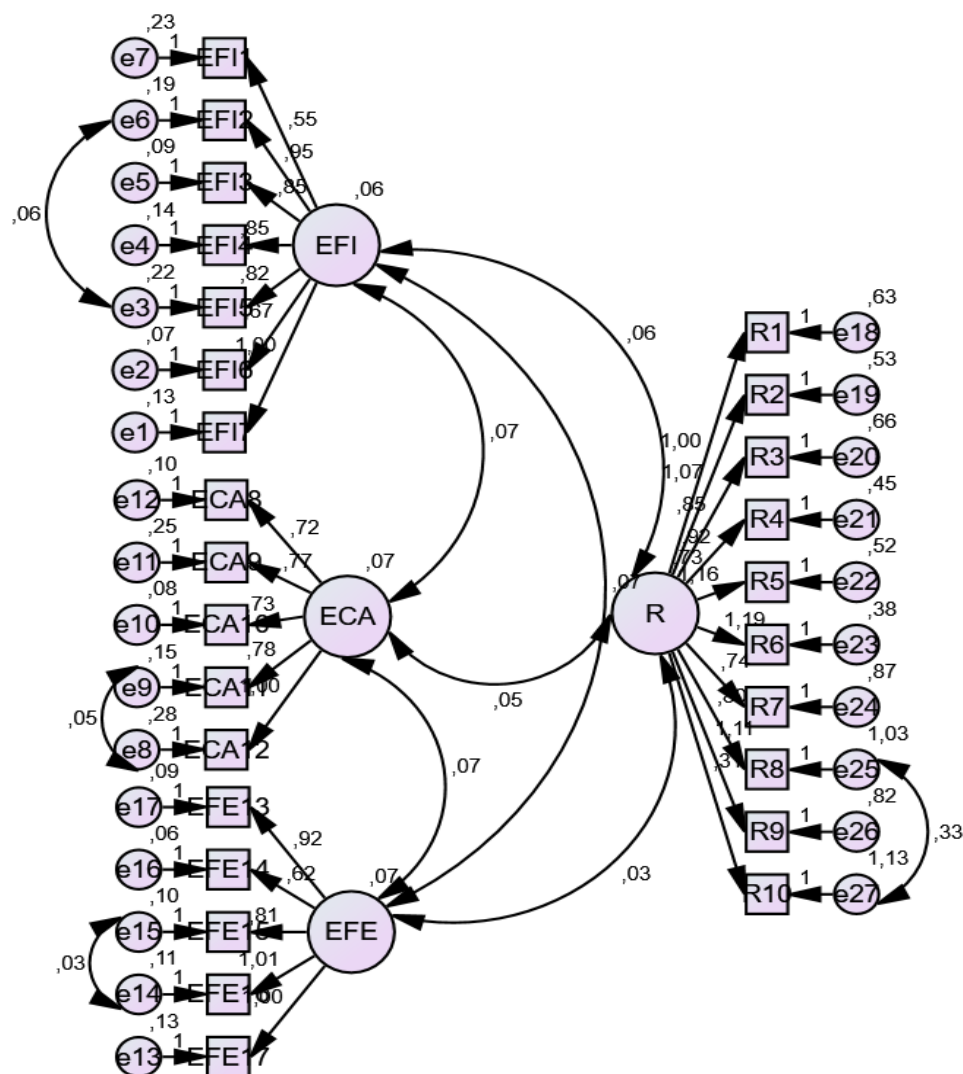
Fuente. Elaboración propia.

Seguidamente, en la

Figura 1 se analizan las estimaciones para la hipótesis HIII - el modelo resiliencia y productividad con modificaciones. Primero, se tiene que en las relaciones unidireccionales están las cargas factoriales de los reactivos, y en el lado izquierdo de los ítems se muestra el coeficiente estandarizado, es decir, la varianza del reactivo es explicada en cierto porcentaje por la otra dimensión, de modo que el 63 % de la varianza del ítem R1, es explicado por la dimensión de resiliencia.

Las flechas bidireccionales exponen las correlaciones positivas entre las dimensiones, por ejemplo, eficiencia frente a resiliencia; eficiencia frente a eficacia; eficiencia frente a efectividad; eficacia frente a resiliencia y efectividad frente a resiliencia. Existen casos en que las relaciones por encima de 0,80, pueden significar problemas de multicolinealidad (Hair et al., 2018). En el modelo planteado hay estimaciones inferiores a dicho valor.

Figura 1. Análisis factorial confirmatorio entre resiliencia y productividad laboral con modificaciones



Fuente. Elaboración propia.

Por otra parte, en la tabla 7 se señalan los parámetros no estandarizados, se muestran valores estimados, errores estándar, relación crítica y el valor de probabilidad; con lo que se pudo comprobar que las estimaciones son adecuadas, las proporciones críticas son acertadas y el p-valor de cada parámetro tienen alto nivel de significancia estadística.

Tabla 7. Estimaciones no estandarizadas para el modelo de H3

Parámetros	Estimate	S. E.	C. R.	P
EFI7 < - - - EFI	1			
EFI6 < - - - EFI	0,672	0,112	6,021	***
EFI5 < - - - EFI	0,815	0,172	4,728	***
EFI4 < - - - EFI	0,852	0,152	5,624	***
EFI3 < - - - EFI	0,855	0,133	6,405	***
EFI2 < - - - EFI	0,949	0,173	5,501	***
EFI1 < - - - EFI	0,554	0,160	3,462	***
ECA12 < - - - ECA	1			
ECA11 < - - - ECA	0,777	0,131	5,915	***
ECA10 < - - - ECA	0,733	0,130	5,653	***
ECA9 < - - - ECA	0,774	0,173	4,473	***
ECA8 < - - - ECA	0,724	0,137	5,278	***
EFE17 < - - - EFE	1			
EFE16 < - - - EFE	1,008	0,145	6,935	***
EFE15 < - - - EFE	0,811	0,130	6,243	***
EFE14 < - - - EFE	0,619	0,096	6,442	***
EFE13 < - - - EFE	0,918	0,129	7,119	***
R1 < - - - R	1			
R2 < - - - R	1,068	0,098	10,936	***
R3 < - - - R	0,846	0,093	9,138	***
R4 < - - - R	0,922	0,087	10,573	***
R5 < - - - R	1,163	0,102	11,380	***
R6 < - - - R	1,195	0,101	11,867	***
R7 < - - - R	0,742	0,096	7,726	***
R8 < - - - R	0,802	0,105	7,608	***
R9 < - - - R	1,108	0,111	9,963	***
R10 < - - - R	0,315	0,096	3,292	***

Fuente. Elaboración propia.

Posteriormente, en la tabla 8 se señalan los valores de las covarianzas en el modelo con el nivel de significancia respectivo, las cuales se consideran muy significativas en el modelo propuesto.

Tabla 8. Covarianza de hipótesis HIII

Parámetros	Estimate	S. E.	C. R.	P
EFI < --- > R	0,055	0,020	2,730	0,006
EFE < -- > R	0,029	0,020	1,427	0,154
EFI < -- > ECA	0,073	0,015	4,884	***
ECA < -- > EFE	0,074	0,015	4,912	***
ECA < -- > R	0,049	0,024	2,031	0,042
EFI < -- > EFE	0,065	0,012	5,516	***
e25 < -- > e27	0,329	0,082	3,999	***
e14 < -- > e15	0,031	0,009	3,582	***
e8 < -- > e9	0,053	0,016	3,321	***
e3 < -- > e6	0,056	0,016	3,518	***

Fuente. Elaboración propia.

Por último, se muestra la codificación usada durante el análisis de datos, en las tablas 9 y 10, como sigue:

Tabla 9. Dimensiones y codificación del cuestionario de productividad

Dimensión	Código	Ítem del cuestionario
Eficiencia	EFI1	¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?
	EFI2	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?
	EFI3	¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?
	EFI4	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?
	EFI5	¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?
	EFI6	¿Considera que tiene claras sus responsabilidades individuales?
	EFI7	¿Le gusta participar en actividades de grupo?
Eficacia	ECA8	¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?
	ECA9	¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidades?
	ECA10	¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio?
	ECA11	¿Es puntual con la entrega del trabajo que se le asigna?
	ECA12	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio para su unidad?
Efectividad	EFE13	¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?
	EFE14	¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?
	EFE15	¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa?
	EFE16	¿Estima que el volumen de producción actual podría cubrir mayores mercados?
	EFE17	¿Considera que la venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades?

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 10. Dimensiones y codificación del cuestionario de resiliencia

Dimensión	Código	Ítem
Resiliencia	R1	Soy capaz de adaptarme cuando ocurren cambios.
	R2	Puedo enfrentarme a cualquier cosa que se me presente.
	R3	Intento ver el lado divertido de las cosas cuando me enfrento a los problemas.
	R4	Enfrentarme a las dificultades puede hacerme más fuerte.
	R5	Tengo tendencia a recuperarme pronto tras enfermedades, heridas o adversidades.
	R6	Creo que puedo lograr mis objetivos, incluso si hay obstáculos.
	R7	Bajo presión, me centro y pienso claramente.
	R8	No me desanimo fácilmente por los fracasos.
	R9	Creo que soy una persona fuerte cuando me enfrento a los retos y dificultades de la vida.
	R10	Al enfrentarme a los problemas y dificultades de la vida, a veces actúo por un presentimiento sin saber por qué.

Fuente. Elaboración propia.

4. Discusión

En el presente estudio se plantearon tres hipótesis en total, donde las hipótesis H_I y H_{II} no fueron evaluadas, porque el instrumento de medición de la variable liderazgo no cumplió con las condiciones de calidad estadística requeridas por los sistemas de ecuaciones estructurales SEM. No obstante, la hipótesis H_{III} sí fue validada y se pudo comprobar que la productividad laboral tiene una correlación positiva con la resiliencia de los trabajadores del sector económico estudiado.

Es de resaltar que se identificaron los porcentajes de los estilos de liderazgo que manifiesta la población de estudio, y se registró que presentan niveles superiores de liderazgo transformacional con 60,5 %; igualmente, se identificó la presencia del liderazgo transaccional con 25 %; y en menor cantidad se halló el estilo de liderazgo correctivo/evitador con 14,5 %. No obstante, por el análisis de ecuaciones estructurales no hubo oportunidad de evaluar la variable de estilos de liderazgo y, por consiguiente, no se pudo establecer las relaciones de esta con la productividad laboral y la resiliencia.

En cuanto a la relación entre productividad laboral y la resiliencia, la hipótesis H_{III} pudo ser validada, ya que se demostró la relación significativa existente entre las dos variables mencionadas. Mediante el análisis de ecuaciones estructurales, se comprobó que la resiliencia tiene valores predictivos significativos sobre las dimensiones de productividad, es decir, que entre mayor es la presencia de la resiliencia, hay un aumento en la eficiencia, eficacia y efectividad de los trabajadores de bares, discotecas y restaurantes estudiados. Estos resultados concuerdan con lo dicho por Fletcher y Sarkar (2012) así como por Zehir y Narcikara (2016), donde se demuestra que la resiliencia tiene una influencia positiva sobre el desempeño, englobando el alcance de las metas y el incremento en la productividad, esto muestra que aun en sectores económicos basados en servicios, como lo es la población estudiada, la resiliencia tiene un efecto estadísticamente significativo sobre la productividad.

Por lo anterior, Khammarnia *et al.* (2024), encuentran que mejorar la resiliencia de los empleados es esencial para impulsar su productividad. Ofrecer formación para mejorar la resiliencia en los empleados, junto con estrategias para abordar el agotamiento, puede ser muy eficaz. Además, gestionar la relación entre supervisores y empleados, diseñar un entorno de trabajo adecuado y fomentar el compromiso laboral puede mejorar las interacciones en el lugar de trabajo y reducir el estrés laboral al aumentar la resiliencia.

Por otro lado, los resultados obtenidos en el presente estudio contradicen lo descrito en trabajos como el de Gransjøen (2023), donde la resiliencia no tuvo ningún efecto sobre la forma en que los empleados realizan su trabajo.

5. Conclusiones

El objetivo de este estudio fue analizar cómo se relacionan los estilos de liderazgo con la productividad laboral y la resiliencia de los trabajadores del sector terciario, en particular de los bares, discotecas y restaurantes de la ciudad de Sincelejo, Colombia. Para ello, se aplicaron los instrumentos MLQ-5X, CD-RISC 10 y el “cuestionario de encuesta de productividad” a una muestra de 200 empleados del sector objeto de estudio, se usó un modelo de ecuaciones

estructurales SEM y, dado lo anterior, se pudo establecer la relación entre la resiliencia y la productividad laboral en el entorno estudiado.

Lo anterior, permitió establecer que la resiliencia tiene efectos significativos sobre las dimensiones de la productividad, es decir, que entre mayor es la presencia de la resiliencia, hay un aumento en la eficiencia, eficacia y efectividad de los trabajadores objeto de estudio.

Los hallazgos de este estudio evidencian la relación significativa entre la resiliencia y la productividad, ampliando lo señalado en la literatura especializada, la cual se ha concentrado en el sector manufacturero, un entorno definido por la alta estandarización de sus procesos operativos y la relativa predictibilidad de sus cadenas de valor. Lo encontrado en el presente trabajo sugiere la generalización de este constructo al sector servicios, caracterizado por la alta intensidad de la interacción socioemocional, la gestión continua y dinámica de la información, y la necesidad de satisfacer demandas heterogéneas del cliente en tiempo real.

Consecuentemente, lo anterior subraya el carácter de competencia transversal de la resiliencia, lo cual implica una reorientación estratégica en las políticas de gestión del capital humano. Esto implica efectos en el desarrollo y formación profesional, sistemas de reclutamiento y contratación de talento y sistemas de bienestar organizacional.

Por lo tanto, los resultados encontrados no solo aportan información relevante al cuerpo de conocimiento actual, sino que instituyen una base empírica sólida para la formulación de nuevas hipótesis y líneas de investigación futura.

Por último, es importante resaltar que la resiliencia es un constructo relativamente novedoso y, por lo tanto, el estudio de su relación con otras variables del entorno laboral es necesario para mejorar nuestra comprensión del desarrollo de las personas en diversos entornos, por ello, es necesario seguir profundizando en su estudio.

Agradecimientos. A la Universidad de Córdoba por brindar los recursos necesarios para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Conflicto de interés. Con el propósito de cumplir el objetivo de la investigación y presentar resultados e información de calidad, veraz y acorde con la realidad, todos los procedimientos y etapas del estudio fueron llevadas a cabo con total regularidad y de forma profesional.

6. Referencias

- Araujo Dorado, L. A., Plaza Gómez, M. T. y Hernández Riaño, H. E. (2023). Relación entre factores psicosociales y la calidad del servicio en instituciones educativas. *Desarrollo Gerencial*, 15(1), 1-24. <https://doi.org/10.17081/dege.15.1.5777>
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (2000). *MLQ: Multifactor Leadership Questionnaire* (2nd ed.). Mind Garden. <https://doi.org/10.1037/t03624-000>
- Bernabé, M. & Botia, J. M. (2016). Resilience as a mediator in emotional social support's relationship with occupational psychology health in firefighters. *Journal of Health Psychology*, 21(8), 1778-1786. <https://doi.org/10.1177/1359105314566258>
- Bray, J. W., Galvin, D. M. & Cluff, L. A. (2011). *Young adults in the workplace: A multisite initiative of substance use prevention programs*. RTI International. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED520291.pdf>
- Byrne, B. M. (2013). *Structural equation modeling with AMOS*. Basic Concepts, Applications, and Programming. Taylor & Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9781410600219>
- Connor, K. M. & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18, 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
- Costello, A. B. & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7), 1-9. <https://doi.org/10.7275/jvj1-4868>

- Cupani, M. (2012). Análisis de ecuaciones estructurales: conceptos, etapas de desarrollo y un ejemplo de aplicación. *Revista Tesis*, 1, 186-199. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/22039>
- Escobedo, M., Hernández, A. J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia y Trabajo*, 18(55), 16-22. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Fletcher, D. & Sarkar, M. (2012). A grounded theory of psychological resilience in Olympic champions. *Psychology of Sport and Exercise*, 13(5), 669-678. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2012.04.007>
- Garmendia, M. L. (2007). Análisis factorial: una aplicación en el cuestionario de salud general de Goldberg, versión de 12 preguntas. *Revista Chilena de Salud Pública*, 11(2), 57-65. <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/3095>
- Gransj en, A. M. (2023). Impact of an online training tool on individual and organizational resilience and mindfulness among radiological personnel in Norway. *BMC Research Notes*, 16(373). <https://doi.org/10.1186/s13104-023-06659-7>
- Gucciardi, D. F., Jackson, B., Coulter, T. J. & Mallett, C. J. (2011). The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC): dimensionality and age-related measurement invariance with Australian cricketers. *Psychology of Sport and Exercise*, 12(4), 423-433. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2011.02.005>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage. <https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/ Multivariate%20Data%20Analysis Hair.pdf>
- Khammarnia, M., Tavana, K., Soheili, F., BagherBarahouei, F. & Arabborzu, Z. (2024). Analysis of organizational resilience, job burnout, and productivity among employees of health system in Iran. *Shiraz E-Medical Journal*, 26(2). <https://doi.org/10.5812/semj-143347>
- Lin, L. & Shiqian, W. (2018). The mediating effect of organizational commitment on leadership type and job performance. *Journal of World Economic Research*, 7(1), 14-20. <https://doi.org/10.11648/j.jwer.20180701.12>

- Mao, Y., Lai, Y., Zhai, Y., Xie, M., Yu, J., Wang, Q., Lu, S., Ma, J. & Bonaiuto, M. (2022) Authentic Leadership and Employee Resilience: A Moderated Mediation Analysis. *Frontiers in Psychology*. 13, 901085. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.901085>
- Martin, A. Y. (2020). *Influence of supervisor support and resilience on productivity and turnover intentions in pediatric health care*. Walden University. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=10673&context=dissertations>
- Méndez, C. & Rondón, M. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1), 197-207. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60077-9](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60077-9)
- Matias, A. H. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/6612e611-8f20-417e-bde0-a61d66eb0424>
- Monroe, A. (2020). *Essentials of political research*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429500749-17>
- Nasution, A. P., Mahargiono, P. B. & Soesatyo, Y. (2016). Effect of leadership styles, organizational climate and ethos of work on employee productivity. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 262. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n2p262>
- Pérez, E. R. y Medrano, L. (2010). Análisis factorial exploratorio: bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66. <https://doi.org/10.32348/1852.4206.v2.n1.15924>
- Suárez, O. M. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados: caso de estudio. *Scientia et Technica*, 13(35), 281-286. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84903549.pdf>
- Tachiiri, K. & Ohta, I. (2004). Assessing impact of a large-sized refugee camp on the local vegetation condition with remote sensing: A case study of Kakuma, Kenya, *IGARSS*, 3, 1547-1550. <https://doi.org/10.1109/IGARSS.2004.1370608>

- Teo, W. L., Lee, M. & Lim, W. S. (2017). The relational activation of resilience model: How leadership activates resilience in an organizational crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 25(3), 136-147. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12179>
- Vega, C. y Zavala, G. (2004). *Adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ Forma 5X corta). de B. Bass y B. Avolio al contexto organizacional chileno*. [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/106405>
- Zehir, C. & Narcıkara, E. (2016). Effects of resilience on productivity under authentic leadership. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 250-258. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.021>