

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



RELACIÓN ENTRE RESILIENCIA PSICOLÓGICA Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

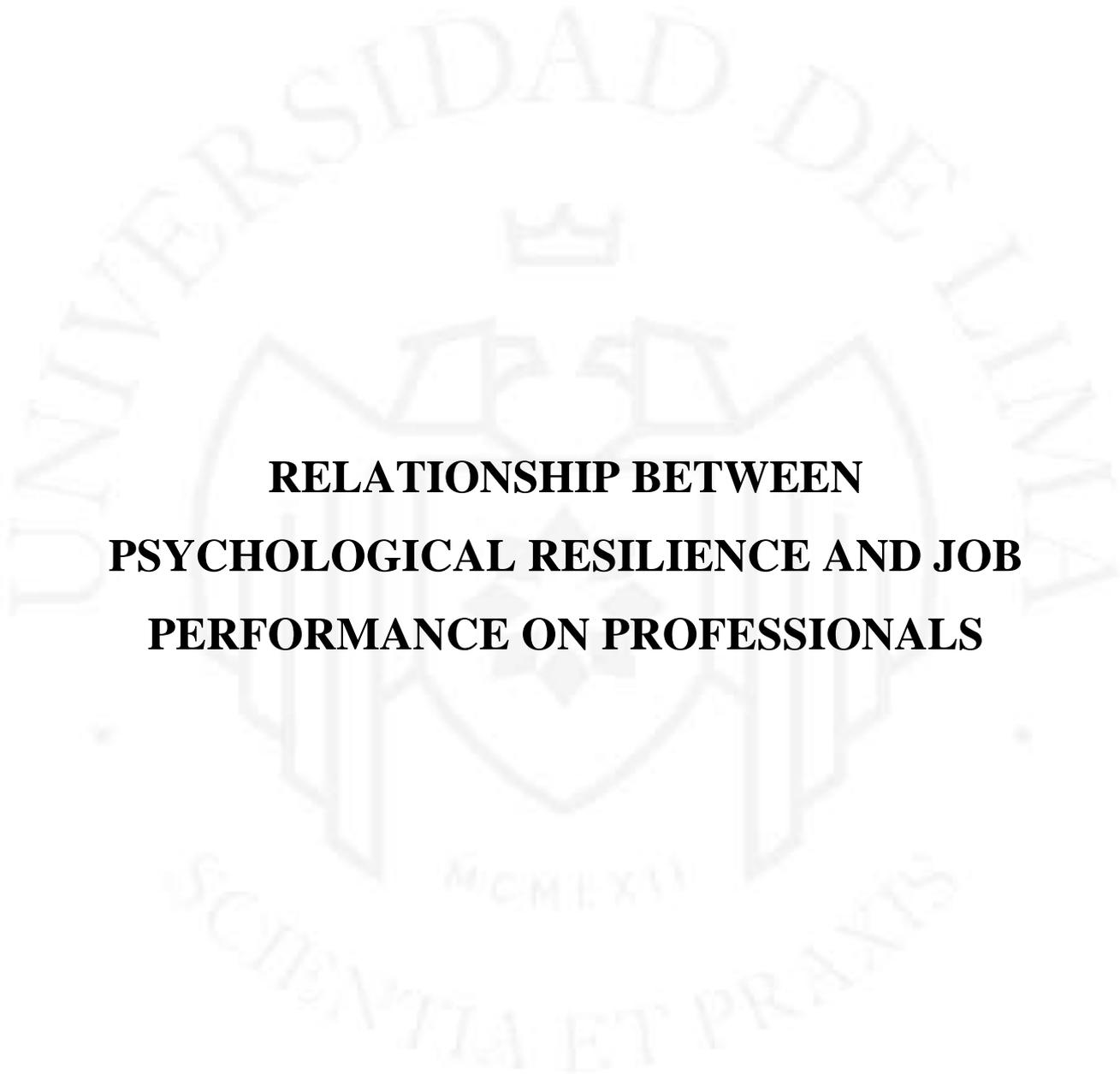
Silvia Frine Mateo Ramos

20000495

Asesor

Carlos Eduardo Flores Flores

Lima – Perú
Marzo de 2021



**RELATIONSHIP BETWEEN
PSYCHOLOGICAL RESILIENCE AND JOB
PERFORMANCE ON PROFESSIONALS**

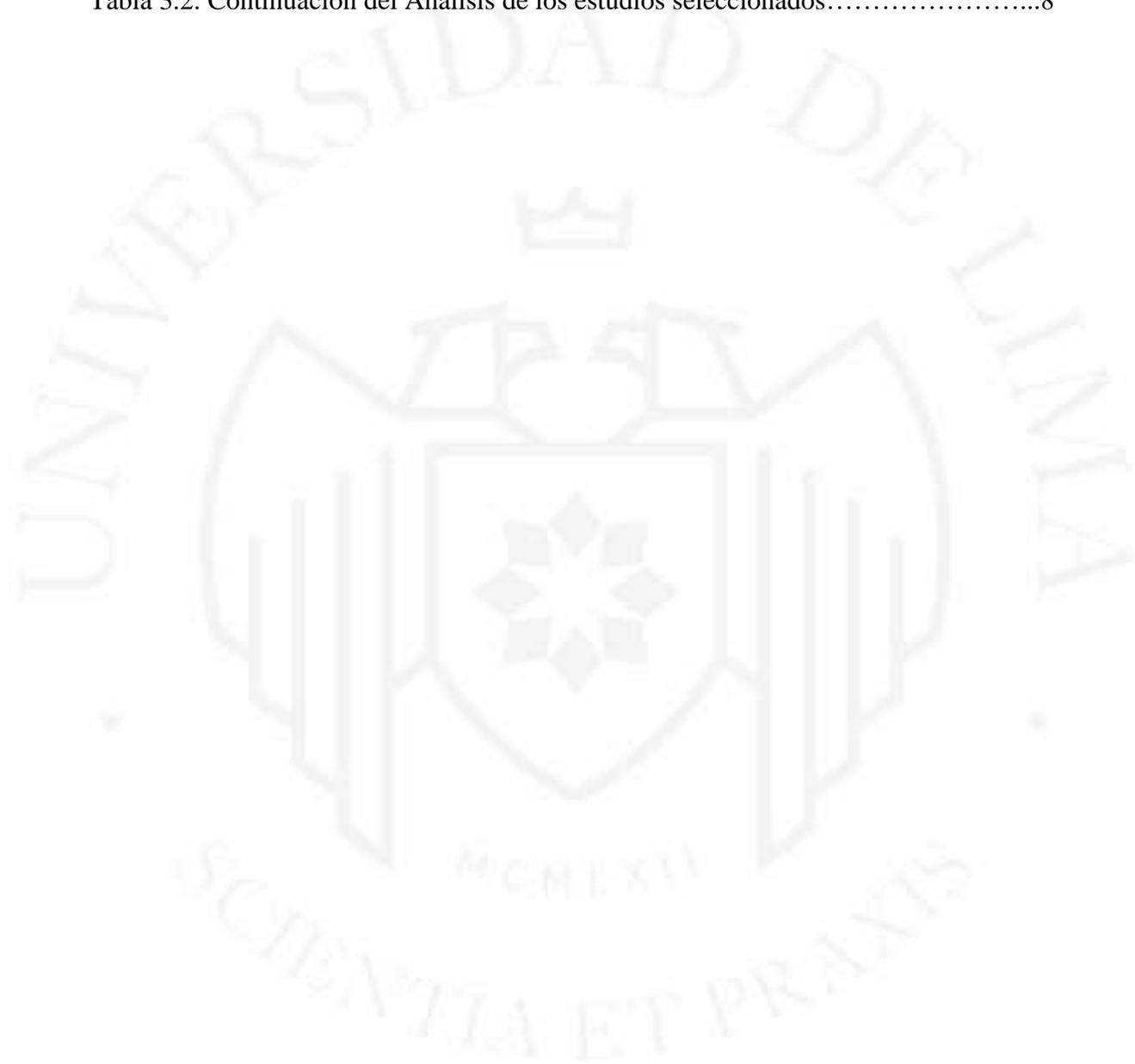
TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO II: MÉTODO	4
2.1. Criterios de Elegibilidad.....	4
2.1.1 Criterios de Inclusión.....	4
2.1.2 Criterios de Exclusión.....	4
2.2. Estrategia de búsqueda.....	4
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	7
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	13
CONCLUSIONES	16
REFERENCIAS	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Análisis de los estudios seleccionados.....7

Tabla 3.2. Continuación del Análisis de los estudios seleccionados.....8



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Diagrama de Flujo del proceso de selección de artículos.....05



RESUMEN

La Resiliencia Psicológica es la capacidad de enfrentar la adversidad que afecta a la persona, manteniendo el funcionamiento y logrando incluso un crecimiento posterior al evento estresante. El propósito del presente trabajo es revisar la evidencia empírica de los estudios relacionados a las variables; Resiliencia Psicológica y el Desempeño Laboral- en profesionales. Se realiza una búsqueda sistemática siguiendo las indicaciones de la guía PRISMA (Urrutia y Bonfill, 2010). La búsqueda de datos se realizó mediante; PsycNet, Redalyc, PubMed y Scopus – seleccionando artículos enfocados en la correlación de las variables propuestas. Se seleccionaron los trabajos que evalúan la Resiliencia Psicológica y la relación con el Desempeño Laboral ($n = 07$) para el análisis. En general, el presente trabajo brinda la base para el mejor entendimiento de la relación entre la Resiliencia Psicológica y el Desempeño Laboral, encontrando que ante un mejor nivel de Resiliencia Psicológica se presenta un mejor Desempeño Laboral, no sólo en un contexto de situaciones adversas sino también en un contexto de situaciones estresante positivas como; una promoción, nuevas responsabilidades laborales y ascensos.

Palabras clave: Resiliencia Psicológica; Resiliencia; Desempeño Laboral, Desempeño en el Trabajo, Psicología de la Organización, Psicología Positiva, Capital Psicológico.

ABSTRACT

Psychological Resilience is the ability to face adversity that distress the person, managing to maintain accurate functioning and even reach subsequent growth. The purpose of this paper is to deepen into the empirical evidence of the studies related to Psychological Resilience and Job Performance in professionals. The studies for this review were checked against the PRISMA criteria (Urrutia and Bonfill, 2010). The data searching through PsycNet, Redalyc, PubMed and Scopus- selecting papers focusing on the correlation of the variables presented. The papers selected for the analysis are related to the study of Psychological Resilience and its correlation to Job Performance ($n = 07$). In general, this review set the basis for better understanding of the relationship between Psychological Resilience and Job Performance, finding that a higher level of Psychological Resilience an improve Job Performance presents, in adversity as well as in the context of positive stressful situations as well as promotion, new job responsibilities and a promotion.

Key Words: Psychological Resilience, Resilience, Job Performance, Work Performance, Organizational Psychology, Positive Psychology, Psychological Capital.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente la Psicología se ha centrado en el estudio de conductas y emociones con énfasis en la enfermedad o problema. Debido a ello, en la investigación primaba el estudio de las emociones negativas, las cuales son específicas y fácilmente identificables. Por ejemplo, la reacción fisiológica ante una situación de peligro origina en nosotros conductas que nos protegen y generan reacciones (como expresiones faciales de temor o sorpresa) que todos los seres humanos podemos reconocer (Fredrickson, B. L. et al., 1998).

La reacción, a eventos que identificamos como peligrosos o de riesgo, es una conducta de supervivencia derivada del reconocimiento de nuestras emociones negativas y que contribuye a la conservación de nuestra especie. En situaciones de riesgo o de alto estrés el cuerpo utiliza la energía almacenada para derivarla a puntos claves de nuestro organismo que faciliten la conducta de superación del peligro y elimine los procesos fisiológicos a largo plazo (como se citó en Vecina, 2006, p.10).

Debido a ello y, en respuesta a la tendencia de investigación y teoría de emociones negativas hace un par de décadas, surge la Psicología Positiva. La Psicología Positiva, es una ciencia de la experiencia subjetiva positiva, de los rasgos individuales positivos y sociales que permiten mejorar la calidad de vida y prevenir las patologías (como se citó en Fernandes & Bermudez, 2013 p. 258). Dicha propuesta fundamenta que existe un impacto significativo, de las emociones positivas en los recursos psicológicos para lograr el bienestar del ser humano en momentos de crisis (Fredrickson, B. L. et al., 2003).

Las copiosas investigaciones de la Psicología Positiva sostienen que las emociones positivas contribuyen a incrementar los recursos psicológicos que generan la resistencia frente a situaciones de alto estrés y cuyo alto nivel puede anticipar un mejor ajuste psicológico posterior al evento estresante o adverso. El Comportamiento Organizacional Positivo, es el estudio de las fortalezas del recurso humano con orientación positiva (Youssef et al., 2007). De acuerdo con la Psicología Positiva y el Comportamiento Organizacional Positivo, los recursos psicológicos pueden medirse, desarrollarse y gestionarse de manera eficaz para mejorar el desempeño laboral. Los Psicólogos Positivos y los Académicos del Comportamiento Organizacional Positivo,

para explicar de manera amplia y directa la aplicación de la Psicología Positiva en el estudio de las emociones positivas y su aplicación en el ámbito laboral, construyen el concepto Capital Psicológico (Luthans et al., 2007). Este concepto, ha sido desarrollado considerando que existen características personales de los individuos que impactan en el desempeño laboral y en el éxito que el trabajador pueda tener a través de la adaptación y aprendizaje posterior en situaciones de alto estrés.

De acuerdo a Luthans et al., (2007), el Capital Psicológico tiene cuatro características; Autoeficacia, Optimismo, Esperanza y Resiliencia. La primera responde a la confianza en uno mismo para asumir y hacer el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas desafiantes, la segunda corresponde a la atribución positiva sobre el éxito que uno tendrá en el futuro, la tercera es la conducta de perseverar o reorientar las acciones hacia una meta, mientras que la cuarta, la Resiliencia, indica la capacidad del individuo de mantenerse funcional e incluso recuperarse rápidamente, cuando se siente “acosado” por los problemas o complicaciones laborales.

La Resiliencia Psicológica, es entendida como la capacidad de “rebotar” exitosamente de una experiencia negativa, a través de una adaptación flexible a los cambios demandantes de una experiencia estresante (Fredrickson, B. L. et al., 2003). Los autores Masten y Coatworth (1998) sostienen que para identificar si la persona es Resiliente Psicológicamente se requiere de dos requisitos; primero que exista una situación de peligro para el ser humano – un trauma severo o una situación con alto estrés o riesgo– y, segundo, que la calidad de la adaptación desarrollada sea beneficiosa para el individuo. Entonces, en el ser humano psicológicamente resiliente debe existir la capacidad de Flexibilidad Adaptativa y la Capacidad de Aprendizaje en un contexto adverso. Mancini y Bonnano (2009) sostienen que, la Resiliencia Psicológica es una respuesta a circunstancias donde un individuo ha pasado por un riesgo o daño, se adapta positivamente y logra funcionar de manera adecuada.

La Psicología Positiva relaciona el desempeño laboral efectivo, en situaciones de alto stress o riesgo, con un significativo nivel de Resiliencia Psicológica del individuo, la cual funcionaria como un Mecanismo de Defensa, asociado con la mejora en la calidad de vida, bienestar y capacidad funcional en tiempos de adversidad.

Por tanto, en el ámbito laboral, la Resiliencia Psicológica es la capacidad de retornar de los eventos estresantes, negativos (conflicto, fracaso, errores, etc.) o positivos

(promoción, incremento de responsabilidad), con conductas que generen un crecimiento profesional beneficioso para el trabajador.

El autor Stephen Robbins (2004) sostiene que, el Desempeño Laboral son las conductas que le permitan al trabajador superar los retos laborales para conseguir los objetivos organizacionales. Mientras que para Campbell y Wiernik (2015) el Desempeño Laboral, que ellos llaman Desempeño Contextua, son las conductas para lograr los objetivos organizacionales que contribuyen a la mejora del ambiente organizacional.

En consecuencia, el Desempeño Laboral, son las conductas que guían el comportamiento organizacional del trabajador para realizar una actividad en un determinado puesto de trabajo y alcanzar un objetivo específico.

En el mercado laboral actual, donde sólo en nuestro país hemos incrementado, desde el 2019 a la fecha, la tasa de desempleo en casi 10% (De 3.5%, en el 2019 a 13%, en enero 2021 - INEI, 2021), se hace imprescindible conocer el impacto de los recursos psicológicos para afrontar el nivel de estrés actual con éxito, aumentar el compromiso organizacional, incrementar la sostenibilidad de la empresa y conservar la salud mental de nuestros trabajadores. A pesar del contexto, existen profesionales que siguen funcionando con un buen Desempeño Laboral. Desde la perspectiva de la Psicología Positiva y el Comportamiento Organizacional Positivo, reconocemos que los profesionales - con diferentes antecedentes familiares, recursos económicos, recursos psicológicos, competencias laborales y experiencia laboral, tienen una estrategia para conseguir un buen Desempeño Laboral.

Por tanto, es relevante conocer si existe un impacto de la Resiliencia Psicológica en el Desempeño Laboral, porque nos permite conocer en qué competencias debe invertir el profesional y a la empresa como lograr un optimo desempeño de su personal en situación de crisis o cambio. De la misma manera, porque nos permitirá desde Recursos Humanos, tener una base científica para invertir en programas que incrementen la Resiliencia en los trabajadores y estar preparados para futuros cambios.

El objetivo del presente reporte es identificar ¿cuál es el impacto de la Resiliencia Psicológica en el Desempeño Laboral en profesionales?

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1 Criterios de Elegibilidad

Para el presente reporte se seleccionaron estudios con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

2.1.1 Criterios de Inclusión

En los criterios de inclusión se consideraron las investigaciones con diseño experimental y cuasi experimental, meta-análisis y revisiones sistemáticas, estudios que relacionan la variable Resiliencia Psicológica con el Desempeño Laboral en profesionales de la salud, mayores de 18 años, así mismo que especifiquen su muestra y el cuestionario aplicado. Los idiomas considerados para en el criterio de inclusión son; español o inglés.

2.1.2 Criterios de Exclusión

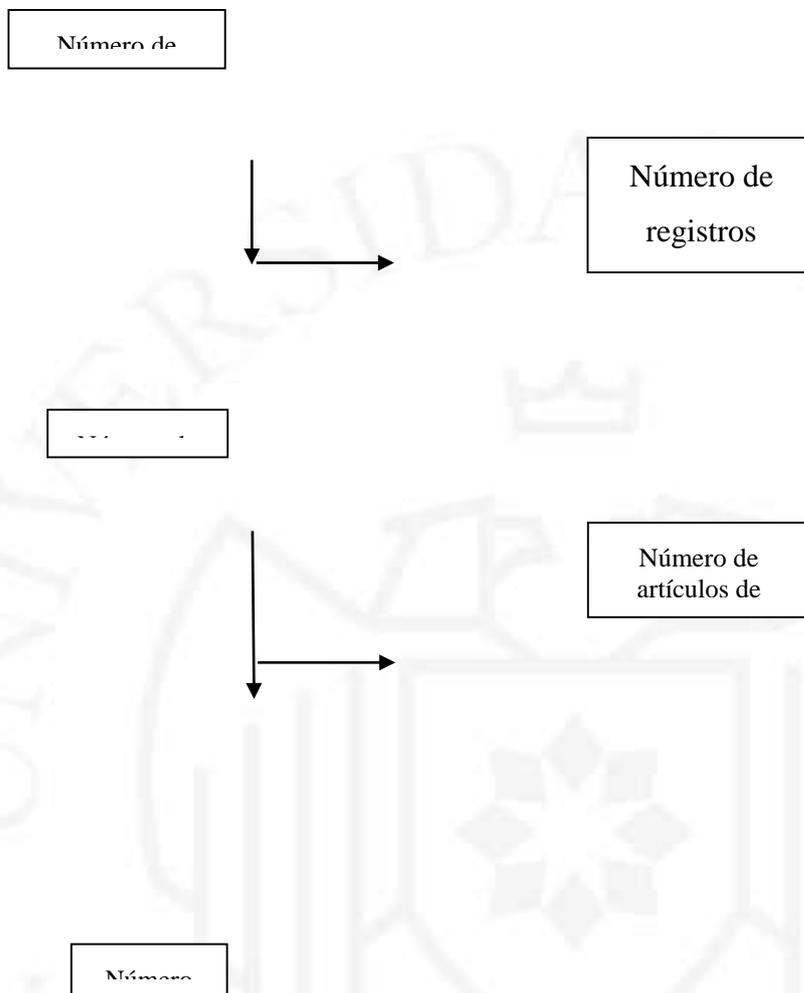
Para los criterios de exclusión, además de no considerar los estudios que no ingresan en el criterio de inclusión, se prescindió de contenido de revistas no científicas, tesis de grado, capítulos de un libro y libros como fuente de información. Se excluyeron resúmenes, revisiones narrativas, manuales o procedimientos internos de cualquier empresa. En las investigaciones no se consideró exclusión por género o tipo de profesión.

2.2 Estrategia de Búsqueda

El proceso de búsqueda sistemática se realizó siguiendo los lineamientos PRISMA (Urrutia y Bonfill, 2010), dio como resultado el total de 246 referencias, que permitió seleccionar 07 artículos que cumplieran con los criterios de inclusión (ver figura 1). En la figura 1, se muestra el diagrama de flujo del proceso de selección de artículos en el que se muestra resumido el paso a paso del proceso de selección de los trabajos analizados.

Figura 2.1

Diagrama de Flujo del proceso de selección de artículos.



La búsqueda se realizó entre enero del 2021 y febrero del 2021, en las bases de datos electrónicas Redalyc, PsycNet, PubMed y Scopus. Se buscaron artículos efectuados entre el año 2005 y 2020 y se utilizaron las palabras claves: Psychological Resilience/ Resilience/ Job Performance/ Work Performance/ Labour Performance/ Health/ Employee/ Psychology/ Organizational Psychology/ Positive Organizational Psychology/ Performance Assessment/ Human.

Dichas palabras claves se combinaron, utilizando los conectores booleanos (AND, OR), de la siguiente manera: Resilience/ Job Performance/ Psychology; Resilience/ Work Performance/ Psychology; Performance Assessment/ Human; Work Performance/

Organizational Psychology; Resilience/ Psychology; Job Performance/ Organizational Psychology; Work Performance/ Organizational Psychology; Positive/ Organizational/ Psychology/ Resilience; Labour Performance/ Resilience; Psychological/ Resilience/ Work/ Performance/ Health/ Employee; Resilience/ Performance/ Psychology; Psychological Resilience/ Resilience; Resilience/Employee/Performance; Resilience/ Psychology/ Health/ Job/ Performance; Resilience/ Psychology/ Health/ Work/ Performance; Resilience/ Performance/ Work Performance/ Psychological Resilience; Work/ Organizational Psychology; Resilience/ Performance; Resilience/Human.



CAPÍTULO III: RESULTADOS

El análisis de los siete artículos seleccionados, se muestra en las Tablas 2.1. Análisis de los estudios seleccionados y Tabla 2.2 Continuación del Análisis de los estudios seleccionados.

Tabla 3.1

Análisis de los estudios seleccionados

AUTOR	AÑO	TÍTULO	IDIOMA	MODELO TEÓRICO	N	EVALUACIÓN RESILIENCIA
Brian Cooper, Jue Wang, Timothy Battam, Fang Lee Cooke	2018	Well-being-oriented human resource management practices and employee performance in the Chinese banking sector: The role of social climate and resilience	Inglés	PSICOLOGÍA POSITIVA Y CAPITAL PSICOLÓGICO	561	PsyCap Questionnaire
Jianjiao Hou, Yifei He, Xiang Zhang, Jessica Zhu, Mingqiang Fan, Ying Feng & Lei Huang	2020	The effects of job satisfaction and psychological resilience on job performance among residents of the standardized residency training: a nationwide study in China	Inglés	PSICOLOGÍA POSITIVA, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL POSITIVO (POB)	1146	CD-RISC
Ladislav Kojáček, Maria Vasili, Jakub Pucháček & Wilmar B. Schaeffli	2018	Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement	Inglés	PSICOLOGÍA POSITIVA Y JOB ENGAGEMENT	360	CD-RISC
Claudio Rodríguez Cárdenas, Raúl Ramírez-Vielma, Manuel Fernández-Rico y Claudio Bustos-Sorramante	2018	Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria	Español	PSICOLOGÍA POSITIVA Y CAPITAL PSICOLÓGICO	128	PsyCap Questionnaire
Maria Isabel Soler Sanchez, María Magdalena Fernández Valero, Mariano Meseguer De Pedro	2016	El Papel Moderador de la Resiliencia entre Situaciones de Demanda de Rol Laboral y de Malestar Auto percibido	Español	PSICOLOGÍA POSITIVA, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL POSITIVO (POB)	238	CD-RISC
Yaswari N. Wijatna	2019	High resilience leads to better work performance in nurses: Evidence from South Asia	Inglés	PSICOLOGÍA POSITIVA, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL POSITIVO (POB)	230	RAWS
Carlynn M. Youssef & Fried Luthans	2007	Positive Organizational Behavior in the Workplace - The Impact of Hope, Optimism, and Resilience.	Inglés	PSICOLOGÍA POSITIVA Y CAPITAL PSICOLÓGICO	(n= 1,032 y n=232)	Block and Kremen's (1996) 14-item, 4-point Likert-type Ego-Resilience Scale.

Tabla 3.2

Continuación del Análisis de los estudios seleccionados.

AUTOR	MEDICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FIABILIDAD Y/O VALIDEZ	RELACIÓN RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL
Brian Cooper, Jue Wang, Timothy Bartram, Fang Lee Cooke	7-item Scale - Williams & Anderson (1991)	Resiliencia $\alpha=0.94$ Desempeño Laboral $\alpha=0.86$	Relacionan positivamente la Resiliencia con el desempeño del empleado. Resaltando el papel de Recursos Humanos en la creación de herramientas que permitan a la empresa desarrollarse como un lugar de trabajo sostenible. También brinda un aporte sobre como la Resiliencia también es un mediador entre el clima organizacional y el desempeño del trabajador.
Jiaojiao Hou, Yifei He, Xudong Zhao, Jessica Thai, Mingxiang Fan, Ying Feng & Lei Huang	Escala de Desempeño Laboral de Scotter and Motowidlo (1996)	AUC (Area Under the Curve) ROC Curve (Receiver operating characteristic) $p < 0.05$; Satisfacción laboral $\alpha = 0.89$; Resiliencia $\alpha=0.91$ (Tenacy $\alpha=0.92$, Fortaleza $\alpha=0.82$ y Optimismo $\alpha=0.77$)	Se determinó que, controlando la variables externas que afectan el desempeño laboral (estatus marital, horas semanales de trabajo, presión del trabajo, actitud al programa de Residentado y Relación entre paciente y doctor); La Resiliencia (tenacidad, fuerza y optimismo) es un predictor del Desempeño Laboral.
Ludmila Kašpárková, Martin Vaculík, Jakub Procházka & Wilmar B. Schaufeli	Job Performance Inventory (Short version- Vaculik et al. 2016). UWES Utrecht Work Engagement Scale	Resiliencia $\alpha = 0.75$ Desempeño Laboral $\alpha = 0.77$ Compromiso Laboral $\alpha = 0.92$	La Relación significativa entre la Resiliencia y Desempeño Laboral tiene como enlace el compromiso con el trabajo (job engagement) siendo la Resiliencia un antecedente del Compromiso con la Organización.
Claudio Rodríguez-Cáceres, Raúl Ramírez-Vielma, Manuel Fernández-Ríos y Claudio Bustos-Navarrete.	La escala de Motowidlo y Van Scotter (1994) (I1) y la escala de Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2016) (I2).	Resiliencia $\alpha=0.67$ (como sub escala) Escala Motowidlo y Van Scotter $\alpha=0.72$ y su sub escala de Desempeño Contextual (desempeño organizacional) $\alpha=0.91$	Relación significativa entre el Capital Psicológico y el Desempeño Contextual, sin embargo cuando se correlacionan las variables y sub escalas, solo la sub-escala Resiliencia en el I1 y I2 mantienen su relación significativa. Postulando que las otras variables del Capital Psicológico pueden ser consideradas como "activos" en el proceso de Resiliencia. Encontraron también que el desempeño organizacional no tiene relación significativa con la red de soporte social.
Maria Isabel Soler Sanchez, Maria Magdalena Fernández Valera, Mariano Meseguer De Pedro	FSICO y Modelo JDR	Resiliencia $\alpha=0.90$ Productividad $\alpha=0.84$ Compromiso Organizacional $\alpha=0.78$	Se encontró que, en un contexto organizacional la Resiliencia actúa como un moderador del estado emocional de los mismos, afectando directamente en el desempeño laboral.
Yasaswi N. Walpita	6-Dimension (6-D) Nursing Performance Scale -	Resiliencia $\alpha = 0.88$ y retest $\alpha = 0.81$	Encuentran una relación positiva entre la Resiliencia y el Desempeño Laboral. Afirmando que esta significancia puede puntuar aún más alto dependiendo de la naturaleza de la profesión.
Carolyn M. Youssef & Fred Luthans	Auto Reporte (n1) Evaluación de Desempeño validada (n2)	Resiliencia $\alpha = 0.78, 0.77$ Satisfacción Laboral $\alpha = 0.87, 0.86$ Felicidad Laboral $\alpha = 0.87, 0.88$ Compromiso Organizacional $\alpha = (0.82, 0.81)$	A pesar de encontrar una relación positiva entre Resiliencia y Desempeño Laboral en n1 y n2 no fueron significativas. En n1 la Resiliencia solo tuvo relación significativa con el Compromiso Organizacional. Aporta un formular para medir el impacto económico de las variables estudiadas en la empresa.

En dichas tablas se observan los datos principales de cada artículo destacando aspectos como el modelo teórico desde el que se aborda la resiliencia, el instrumento o forma de evaluación de las variables, tanto de Resiliencia y Desempeño Laboral, y una frase de resumen de la relación encontrada entre ambos conceptos.

En relación al idioma los artículos están publicados en inglés a excepción de Soler et al., (2016) y Rodríguez-Cáceres et al., (2018).

Todos los estudios manifiestan no tener conflicto de interés, ya sea porque su financiamiento no bien directamente de las empresas investigadas o porque no definen el financiamiento obtenido.

En cuanto a la evaluación de Resiliencia dos estudios utilizaron el PsyCap Questionnaire (Cooper et al., (2018) y Rodríguez-Cáceres et al., (2018)), tres de los artículos utilizaron el CD-Risc (Soler et al., (2016), Hou et. al., (2020)) y Kašpárková et al. (2018)). Finalmente, un artículo realizó la medición del Desempeño Laboral con el instrumento de Block and Kremen's (1996) 14-item y el 4-point Likert-type Ego-Resiliency Scale (Youssef & Luthans, 2007).

Mientras que para la evaluación del Desempeño Laboral todos utilizaron una evaluación de desempeño laboral estructurado mediante un autoreporte a, excepción de los artículos que evaluaron otro constructo como moderador de la Resiliencia que incluía el Desempeño Laboral, los cuales incluyeron adicional a la medición de Desempeño Laboral, medición de Compromiso Organizacional y de Satisfacción Laboral (Youssef & Luthans, 2007).

El primer estudio, realizado por Soler et al. (2016) en una muestra de 238 trabajadores de diversos sectores socioeconómicos y ocupacionales, encontraron que la Resiliencia Psicológica como moderador (aplicando la prueba Sobel) tiene una relación significativa ($p < 0.01$) con la Ambigüedad de Rol del Trabajador ($r = -.22$, $p < 0.001$) y el malestar autopercebido ($r = -.45$, $p < 0.001$) en un contexto organizacional. En consecuencia, en su rol mediador, la Resiliencia, genera un cambio positivo en el Desempeño Laboral, como en estudio de Soler et al., (2016). El nivel de Resiliencia de los trabajadores contribuye a moderar el estado emocional de los mismos, logrando un mejor desempeño.

El rol mediador de la Resiliencia Psicológica es también investigado por Cooper et al. (2018), aplicando el cuestionario PsyCap ($\alpha = 0.94$) y midiendo a través de la escala

de 7-item de Williams & Anderson (1991) el Desempeño Laboral ($\alpha=0.86$), encuentra una relación positiva entre las variables, determinando que la Resiliencia no solo incrementa el bienestar del trabajador sino su desempeño, llegando a esta conclusión a través del estudio de la relación entre practicas de Recursos humanos orientadas al bienestar y el clima laboral. La Resiliencia funciona como un mediador para generar un mejor clima organizacional y un mejor desempeño laboral.

En el trabajo de Rodríguez-Cáceres et al., (2018), se encuentra una relación significativa entre el Capital Psicológico y el Desempeño Contextual ($r= 0.378$, $p< 0.005$), sin embargo, cuando se correlacionan las sub escalas del Capital Psicológico, solo la Resiliencia tiene una relación significativa en la escala Motowidlo y Van Scotter (1994) (I1) ($r= 0.326$, $p< 0.001$) y la escala de Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2016) (I2) - ($r= 0.296$, $p< 0.001$). Rodríguez-Cáceres et al., (2018), propone que las otras sub escalas del Capital Psicológico son “activos” para el proceso de la sub escala Resiliencia. En consecuencia, si promovemos la confianza en uno mismo para asumir y hacer el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas desafiantes, la atribución positiva sobre el éxito que uno tendrá en el futuro y la perseverancia o la capacidad de reorientar las acciones hacia una meta, estaríamos automáticamente incrementando la Resiliencia en el trabajador.

Al considerar otras variables y su efecto predictor en el Desempeño Laboral, algunos autores como Hou et al., (2020), encontraron que la Resiliencia continúa mostrando una relación significativa con el Desempeño Laboral. En el estudio realizado en Residentes Médicos ($n=1146$) por Hou et al. (2020), encontró que los factores intrínsecos del trabajador como la satisfacción laboral y la Resiliencia pueden predecir el Desempeño Laboral. En el estudio las sub escalas de la Resiliencia; Tenacidad ($\beta=2.227$, $p< 0.001$), Fortaleza ($\beta=2.257$, $p< 0.001$), y Optimismo ($\beta=2.256$, $p< 0.001$) - puntuaron significativamente con el Desempeño Laboral, siendo la Fortaleza la sub escala que puntuó más significativamente. Por tanto, corrobora la importancia de los factores intrínsecos del trabajador para el proceso de Resiliencia. Así pues, a mayor fortaleza psicológica, es decir a mayor capacidad de recuperarse de eventos pasados y crecer ante las experiencias adversas, mejor Desempeño Laboral.

Por otro lado, Youssef & Luthans (2007) en el estudio realizado a dos grupos de trabajadores de distintas profesiones ($n= 1,032$ y $n= 232$) encontraron una relación entre

la Resiliencia y el Desempeño Laboral, aunque ésta no fue significativa. Las diferencias principales eran el tamaño de la muestra y el modo de evaluación del desempeño laboral (n1=Autoreporte, n2=Evaluación estandarizada). Cabe resaltar que, la atribución positiva sobre el éxito que uno tendrá en el futuro uno mismo (Esperanza) correlacionó de manera más significativa que la Resiliencia para predecir un buen Desempeño Laboral.

En el estudio realizado por Kašpárková et al., (2018), corroboran la relación significativa encontrada por Hou et al., (2020) entre Satisfacción Laboral y Resiliencia (std. est. = 0.441). A la vez sostiene en su análisis SEM (structural equation modeling) realizado a 360 trabajadores checos de profesiones asistenciales, que la relación causal significativa entre la Resiliencia y el Desempeño Laboral requiere del Compromiso del empleado con el trabajo (Job Engagement), afirmando que la Resiliencia es un antecedente del Compromiso con el Trabajo. Así, a mejor nivel de Resiliencia, más compromiso con el trabajo (actitud) y mejor Desempeño Laboral (conducta). Por lo que si una empresa requiriera trabajadores más comprometidos con su trabajo debería incrementar el nivel de Resiliencia.

En el trabajo de Walpita Y. y Arambepola C., (2019), con una muestra de 230 enfermeras y utilizando las herramientas de RAWS ($\alpha= 0.81$) y la Escala de Desempeño de 6-Dimensiones para Enfermeras, encontró que las Enfermeras por la naturaleza de la profesión puntúan de manera más significativa que otros profesionales en la relación entre Resiliencia y Desempeño Laboral. Es decir, que existiría en algunas profesiones, debido a entrenamiento y desarrollo de competencias, la posibilidad de desarrollar un nivel más significativo entre Resiliencia y Desempeño Laboral. En consecuencia, el nivel de Resiliencia puede incrementarse dependiendo de las competencias desarrolladas en una profesión. Cabe mencionar, que en el estudio se manifiesta la necesidad y requerimiento de parte de las enfermeras por tener un entrenamiento en Resiliencia, por lo que existe un deseo de puntuar alto en la correlación de las variables.

Acorde con los artículos revisados, el Bienestar Psicológico del trabajador repercute directamente en su conducta. Mientras más recursos psicológicos desarrollados posea el trabajador, ante circunstancias adversas, más adaptativa será su conducta y mayor posibilidad de posterior crecimiento profesional.

El nivel de Resiliencia como mecanismo de defensa del trabajador frente a la adversidad en el ambiente laboral aumenta la probabilidad de un Desempeño Laboral exitoso.

Las organizaciones que inviertan en construir una cultura organizacional que incremente la Resiliencia del empleado, contribuirán también a Incrementar el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral del trabajador, lograrán reclutar Profesionales resistentes a los Cambios Organizacionales y, mediante la medición de la Resiliencia Psicológica y el Desempeño Laboral, hacer medible el correspondiente impacto en la productividad en la empresa.



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La Resiliencia Psicológica, en el rol de mediador o en el rol de variable directamente relacionada, tiene una relación positiva con el Desempeño Laboral. Las empresas no pueden controlar todos los factores que afectan el cambio en el mercado laboral y que impactan en los cambios organizacionales, pero si las prácticas que realizan para bienestar del trabajador desde Recursos Humanos y la orientación de la cultura organizacional (hacia la empresa o hacia el trabajador). Por tanto, conocer el nivel de Resiliencia de los trabajadores hará que la organización tenga información para proyectar el impacto de los cambios organizacionales (fusión de cultura organizacional, despidos masivos, reestructuración de contrataciones, etc.).

De acuerdo con el trabajo de Soler et al., (2016), las empresas que no cuentan con una comunicación organizacional adecuada de las funciones, objetivos y relaciones de autoridad del trabajador – estarían añadiendo un reto adicional al nivel de estrés regular del trabajador. Para minimizar este efecto sería necesario identificar y empoderar a uno o varios trabajadores que tenga este mecanismo (la Resiliencia) en un nivel alto y, junto con el compromiso con la empresa, ser un agente influyente ante el cambio organizacional. Se sugiere, en futuras investigaciones, estudiar el rol de Jefe de Recursos Humanos incluya ser un agente de Resiliencia Psicológica. Así mismo, se destaca el papel de la comunicación interna en una empresa, como factor estresante o agente de cambio en el clima organizacional, considerando el concepto de Ambigüedad en el Rol del trabajador indicado en el estudio de Soler et al., (2016). podría considerarse realizar un estudio centrado en la eficacia de un programa de comunicación interna constante, efectiva y digital, que permita al trabajador aumentar el bienestar en la empresa y así impactar de manera positiva en un buen desempeño laboral. Recursos Humanos podría hacer seguimiento y medir el impacto a través de la medición del Desempeño Laboral, que es ya parte de sus funciones, y el nivel de Resiliencia y comprensión del rol del trabajador, que puede agregar a la evaluación de potencial o incluso a la de clima organizacional.

En los estudios de Cooper et al. (2018), al identificar las prácticas que incrementan la Resiliencia Psicológica incrementamos la sensación de bienestar del

trabajador y con ello la percepción de un mejor clima organizacional. Así enfocarse en desarrollar la Resiliencia en los trabajadores, resulta prioridad sobretodo para las empresas que comprenden la relevancia de encontrarse dentro de las mejores empresas para trabajar. De acuerdo a Cooper et al. (2018), existe una relación positiva entre las prácticas de Recursos Humanos orientadas al bienestar y el desempeño laboral, por lo que se podría investigar en las empresas que forman parte del GPTW el efecto de las practicas de Recursos Humanos en el contexto de una crisis mundial (económicas y de salud) y su relación con el Desempeño Laboral.

Adicional a lo indicado, algunas implicancias prácticas surgen de la revisión de los artículos, como en el trabajo de Rodríguez-Cáceres et al., (2018). Frente al contexto actual, en el que existen aún funciones que están cambiando y cuyas expectativas aún no son tan claras para el trabajador, se sugiere replicar las mediciones de Cooper et al. (2018) en empresas orientadas a los stakeholders, para conocer si se repite la relación hallada entre Resiliencia Psicológica y Desempeño laboral o no.

En caso de replicar la medición de la relación entre las variables Resiliencia y Desempeño Laboral, debe considerarse una evaluación estandarizada del Desempeño Laboral adicional al autoreporte (corroborada por la organización) para evitar sesgos al momento de obtener los valores de Desempeño Laboral (Yossef & Luthans, 2007). Es importante mencionar que, si bien Yossef y Luthans (2007) afirman que el tamaño de la muestra altera la relación significativa entre Resiliencia y Desempeño Laboral, las muestras en los estudios de Soler et al., (2016), Rodríguez-Cáceres et al., (2018), el trabajo de Walpita y Arambepola C. (2019), así como los estudios de Kašpárková et al. (2018) corroboran lo contrario.

De acuerdo a los estudios analizados, es posible entrenar a los trabajadores o nivelarlos en competencias que refuercen la percepción de su propia eficacia para por ejemplo llegar a cerrar las brechas producidas por la Pandemia en cuanto a uso de tecnología. Los hallazgos de Hou et al., (2020) y Kašpárková et al., (2018), sustentan la necesidad de que la organización invierta en competencias de incrementen la fortaleza psicológica del trabajador, aumentar su sentido de autoeficacia contribuye a incrementar su propio Desempeño Laboral (Walpita, 2019). Es decir, no sólo es importante enfocarnos en “hacer sentir bien al colaborador” (actitud frente al trabajo) si no a

incrementar practicas de Recursos Humanos que refuercen la percepción de competencia del mismo (autoconcepto, autoeficacia, autoestima, etc.).

En base a los artículos revisados, se afirma la relevancia de la capacitación en habilidades o competencias, que le permitan al colaborador, aumentar lo recursos psicológicos para sobrellevar los periodos de crisis laboral, conflictos o incertidumbre, e incrementar la percepción de la importancia del rol organizacional.

Algunas limitaciones encontradas en el presente trabajo parten de las muestras de cada estudio analizado. Aunque la mayoría de artículos estudian adultos de profesiones de servicio, los hallazgos no se pueden generalizar para todo tipo de profesiones o para trabajadores no dependientes o emprendedores.

Así mismo, se revisaron estudios de diferentes partes geográficas, si bien en los trabajos de los autores revisados no se hayan diferencias significativas por este factor- al igual que con el género- no se puede conocer si la relación entre las variables cambia al analizarlos en Latinoamérica, por ejemplo, considerando que los recursos organizacionales y los mercados laborales sí cambian.

Finalmente, los estudios se hicieron en diferentes momentos de la historia mundial, no se puede indicar que al analizar una muestra dentro de un mismo año en medio de una crisis mundial (económica, social, etc.) la relación causal entre las variables se mantenga como la estudiada fuera de un evento critico mundial.

CONCLUSIONES

El objetivo del trabajo fue realizar el análisis de los estudios que relacionan las variables; Resiliencia Psicológica y el Desempeño Laboral, en profesionales. La mayoría de artículos revisados, muestran resultados a favor de la suposición de que a un mayor nivel de Resiliencia Psicológica existirá un mejor Desempeño Laboral. Cabe mencionar que, en uno de los estudios revisados, si bien se encontró relación entre las variables, ésta no fue significativa.

Se encontraron numerosas mediciones que investigan el impacto de la Resiliencia en el Desempeño Laboral, relacionándolos en su mayoría con factores intrínsecos del trabajador y menos con factores extrínsecos. Sin embargo, en las empresas investigadas no se habían desarrollado entrenamientos en Resiliencia, sería interesante contrastar los resultados de empresas que hallan desarrollado e implementado programas de Resiliencia con las investigaciones revisadas.

REFERENCIAS

- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 349–361. <https://doi-org.ezproxy.ulima.edu.pe/10.1037/0022-3514.70.2.349>
- Bonanno G., & Mancini A. (2009) Predictor and Parameters of Resilience of Loss: Toward an Individual Differences Model. *Journal of Personality*, 77, 1805-1832. <https://doi-org/10.1111/j.1467-6494.2009.00601.x>
- Bonanno, G. A., & Keltner, D. (1997). Facial expressions of emotion and the course of conjugal bereavement. *Journal of Abnormal Psychology*, 106, 126–137. <https://doi.org/10.1017/S0954579420001388>
- Bryan, C., O’Shea, D., & MacIntyre, T. (2017). Stressing the relevance of resilience: a systematic review of resilience across the domains of sport and work. *International Review of Sport and Exercise Psychology*. <https://doi.org/10.1080/1750984X.2017.1381140>
- Campbell, J. P. y Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Contreras Sanchez J. (2017). La Gestión del Cambio Organizacional como herramienta para promover la eficacia del capital humano en las pequeñas empresas. Universidad de Buenos Aires. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40il.22534>
- Cooper B., Wang J., Bartram T., & Lee Cooke F. (2018). Well-being-oriented human resource management practices and employee performance in the Chinese banking sector: The role of social climate and resilience. *Wiley Periodic Human Resources Management*, 1–13. <http://doi.org/10.1002/hrm.21934>
- Fernandes, L., & Bermudez, M.P. (2013). Resiliencia en adultos: una revisión teórica. *Sociedad Chilena de Psicología Clínica. Terapia Psicológica*, 33 (3), 257-276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78543221009>
- Fletcher, D., & Sarkar, M. (2013). Psychological Resilience. *European Psychologist*, 18(1), 12–23. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000124>.
- Fredrickson, B. L., & Levenson, R. W. (1998). Positive emotions speed recovery from the cardiovascular sequelae of negative emotions. *Cognition and Emotion*, 12, 191-220. <https://doi.org/10.1080/026999398379718>
- Fredrickson, B. L., Tugade, M. M., Waugh, C. E., & Larkin, G. R. (2003). What good are positive emotions in crisis? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th,

2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(2), 365–376. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.2.365>
- Hou, J., He, Y., Zhao, X., Thai, J., Fan, M., Feng Y., & Huang L. (2020). The effects of job satisfaction and psychological resilience on job performance among residents of the standardized residency training: a nationwide study in China. *Psychology, Health & Medicine*. 25 (9), 1106-1118. Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/cphm20>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. (2021). Informe Técnico. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-mercado-laboral-nov-dic2020-ene2021.pdf>
- Kašpárková, L., Vaculík, M., Procházka, J., & Schaufeli, W.(2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behavioral Health*. 33(1), 43-62. <https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1441719>
- Masten, A. S., Coatsworth, J. D. (1998). The development of competence in favorable and unfavorable environments: Lessons from research on successful children. *American Psychologist*, 53(2), 205–220. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.53.2.205>
- Murden, F., Bailey D., Mackenzie, F., Oeppen, R.S., Brennan P.A. (2017). The impact and effect of emotional resilience on performance: an overview for surgeons and other healthcare professionals. *British Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*. <https://doi.org/10.1016/j.bjoms.2018.08.012>
- Parker, S., Jimmieson, N., Walsh, A., & Loakes, J. (2014). Trait Resilience Fosters Adaptive Coping When Control Opportunities are High: Implications for the Motivating Potential of Active Work. Springer Science+Business. Media New York. *J Bus Psychol*. <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9383-4>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall. <https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rodríguez-Cáceres C., Raúl Ramírez-Vielma R., Fernández-Ríos M., & Bustos-Navarrete C. (2018). *Journal of Work and Organizational Psychology*. 34 (3), 123-133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>
- Soler Sánchez, M.I., Fernandez Valera M. M., Meseguer De Pedro M., (2016). *Revista Mexicana de Psicología*. 33, 61-70. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243056043007>
- Speight, J., McMillan, C., Barrington, Mark and Victor, Christina. (2007). Review of scales of positive mental health validated for use with adults in the UK: Technical report, Health Scotland, Edinburgh, Scotland. Deakin Research Online. <https://hdl.handle.net/10536/DRO/DU:30036485>

- Torres M., & Lajo R. (2008). Variables Psicológicas Implicadas en el Desempeño Laboral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. *Revista IIPSI Facultad de Psicología de la UNMSM*. 11(2), 121-138. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v.11i2.3843>
- Tugade M., Fredrickson B. (2004) Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back From Negative Emotional Experiences. Boston College University of Michigan. *Journal of Personality and Social Psychology* 2004. 86(2), 320–333. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.2.320>
- Urrutia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina Clínica* 135(11), 507–511. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>
- Vecina, M.L. (2006). Emociones Positivas. *Papeles del Psicólogo*. 27(1) 9-17. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77827103>
- Walpita Y., & Arambepola C. (2019) High resilience leads to better work performance in nurses: Evidence from South Asia. *J Nurse Manag* 28(1), 342-350. <https://doi.org/10.1111/jonm.12930>
- Youssef, C.M., & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace. The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. *Journal of Management*. 33 (5), 774-800. <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>
- Youssef, C.M., & Luthans, F. (2015). Psychological Capital and Well-being. Wiley Online Library. 31. 180-188. <https://doi.org/10.1002/smi.2623>