

Universidad de Lima  
Facultad de Psicología  
Carrera de Psicología



# **RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO**

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

**Gisell Milagros Vasquez Jara**

**20092639**

**Melissa Nathaly Yzaguirre Romero**

**20112497**

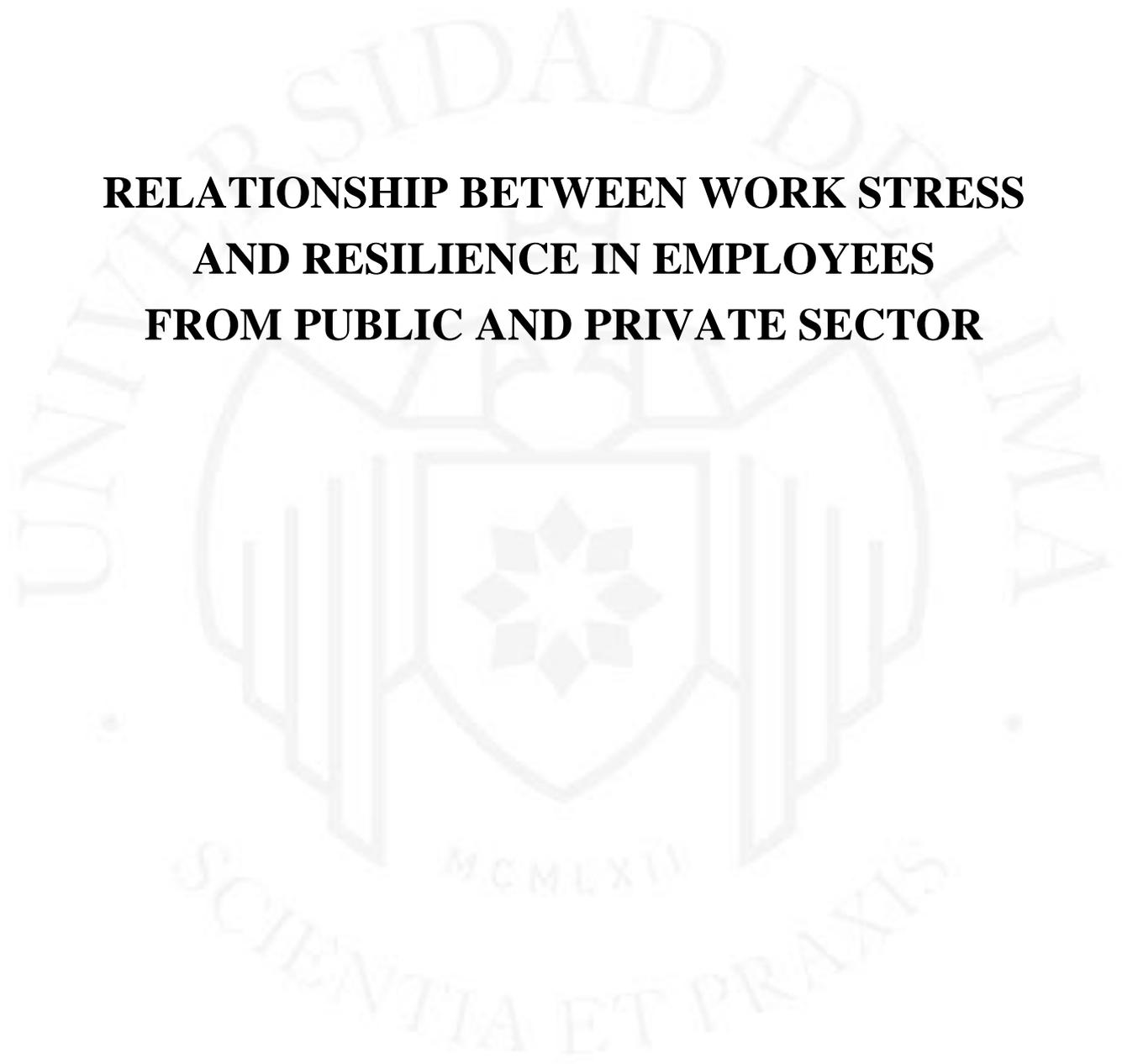
**Asesor**

**María Liliana Valle Vera**

Lima – Perú  
Marzo de 2022



**RELATIONSHIP BETWEEN WORK STRESS  
AND RESILIENCE IN EMPLOYEES  
FROM PUBLIC AND PRIVATE SECTOR**



# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO II: MÉTODO.....</b>	<b>9</b>
2.1 Criterios de elegibilidad.....	9
2.1.1 Criterios de inclusión.....	9
2.1.2 Criterios de exclusión.....	10
2.2 Estrategia de búsqueda.....	10
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Análisis de los estudios seleccionados.....	14
Tabla 3.2 Continuación de análisis de los estudios seleccionados.....	15
Tabla 3.3 Continuación de análisis de los estudios seleccionados.....	18



# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Diagrama de flujo.....13



## RESUMEN

El estrés laboral es un problema actual en la vida de los colaboradores, es así que la resiliencia es una habilidad importante que ayudará a mitigar los efectos negativos del estrés relacionado al trabajo y permitirá al trabajador sobreponerse a situaciones que le resulten adversas. El objetivo del presente trabajo fue identificar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del sector público y privado. Se realizó una revisión de artículos del campo de la Psicología siguiendo los lineamientos PRISMA (Page et al., 2021) y consultando las bases de datos de ProQuest, APA PsycNET, Google Académico (Europe 's Journal of Psychology y Journal of Workplace Behavioral Health) y EBSCO. Se escogieron 10 artículos completos que cumplieran con los criterios establecidos para este trabajo. Gran parte de los hallazgos demostraron que, a mayor nivel de resiliencia desarrollada, menor será el nivel de estrés laboral. Es importante continuar con el estudio de ambas variables en futuras investigaciones de corte longitudinal, considerando diferentes poblaciones pertenecientes a distintos países con la finalidad de detallar la relación de ambas variables en el ámbito organizacional.

**Palabras Clave:** resiliencia, estrés laboral, estrés ocupacional, colaboradores

## ABSTRACT

Work stress is an actual problem in an employees's lives, so resilience is an important skill that will help mitigate the negative effects of work-related stress and allow the worker to overcome situations that are adverse. The aim of the present study was to identify the relationship between work stress and resilience in employees among the public and private sector. A review was made of papers belonging to the field of Psychology following the PRISMA guidelines (Page et al., 2021) and consulting the databases of ProQuest, APA PsycNET, Google Scholar (Europe 's Journal of Psychology and the Journal of Workplace Behavioral Health) and EBSCO. From this review, 10 complete articles were considered that accomplish the criteria established for this work. A great part of the research showed that the greater the level of developed resilience, the lower the workplace stress will be. The continuation of both variables in further longitudinal studies is important, considering different populations belonging to different countries, in order to detail the relationship between the aforementioned variables inside the organizational field.

**Keywords:** resilience, work stress, occupational stress, employees

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad, revisar el problema de estrés laboral en los colaboradores del sector público y privado es uno de los principales retos para garantizar una vida productiva y saludable dentro de todos los países. Es importante reconocer que, sin salud en el trabajo, una persona no puede contribuir a la sociedad y lograr el bienestar personal necesario (Organización Internacional de Trabajo, OIT, 2017).

El ámbito empresarial se encuentra marcado por una tendencia a la globalidad y el cambio, lo que conlleva a vivir en un ambiente dinámico con un constante incremento del desarrollo tecnológico, nuevas modalidades de trabajo y sobrecarga de funciones por la reducción del personal, llevando a una mayor exigencia del nivel de productividad para satisfacer las demandas laborales de las compañías, de sus colegas y supervisores (World Health Organization, 2020).

En cuanto al contexto social, Gestión (2017), señala que en el Perú el 60% de la población sufre de estrés y el 70% padece de estrés laboral. Enmarcando estos hallazgos, el estrés laboral suele presentarse en el rango de los 25 a 40 años, que es cuando las personas obtienen mayor cantidad de responsabilidades, siendo las mujeres, las que tienen mayor predisposición a padecerlo, debido a las exigencias del mundo laboral, en donde los colaboradores deben vivenciar situaciones desafiantes y de presión en el lugar de trabajo, las cuales pueden generar altos niveles de estrés.

Asimismo, dentro del contexto económico, el Instituto Peruano de Economía (2020) señala que el 40% de la economía aún no se recupera, y lo que se ha percibido durante los últimos años son empleos informales o con menores salarios reales. Tello (2021), especifica que, al vivenciar una situación de pandemia durante los últimos años, los colaboradores padecieron situaciones de mayor estrés laboral debido a las condiciones de trabajo que se vieron sujetas a nuevas modalidades, en la cual el 84,5% de los empleados percibió un aumento en su jornada laboral entre 1 a 5 horas por día, sin percibir ninguna remuneración por horas extra, esta situación los llevaba a sentirse agotados tanto física como mentalmente, reduciendo así su nivel de productividad.

Adicional a esto, analizando el contexto político y legal, Puntriano (2020) señala que en el Perú se declararon medidas contra el estrés laboral, promoviendo la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), la cual contempla el deber de prevención y

seguridad al empleador dentro de su centro de labores. Dentro del Reglamento de la Ley No. 30947, Ley de Salud Mental, aprobado por Decreto Supremo No. 007-2020-SA, se solicitaron una serie de obligaciones que debe cumplir el empleador para los sectores públicos y privados, en donde, si se determina que existe exposición a los riesgos psicosociales, ocasionando problemas en la salud del colaborador, como el estrés laboral, se deberá implementar programas continuos para el cuidado de los trabajadores, en donde se busque promover su bienestar y el descanso adecuado, con la finalidad de evitar el agotamiento físico y mental.

De igual importancia, en el contexto tecnológico, la sociedad ha visto incrementado el uso de la tecnología en su día a día y esto no es la excepción en los centros laborales, ya que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) juegan un papel importante en la interacción entre los trabajadores y la gestión de la información, utilizando, por ejemplo, dispositivos móviles, redes de computación, correos electrónicos, videollamadas, entre otros. Sin embargo, la rapidez con la que se da el cambio de un entorno laboral tradicional a uno más ágil puede generar estrés en los colaboradores, lo cual causaría un bajo desempeño y debido a esto, las organizaciones deberían proponer alternativas para el manejo de estrés, incluyendo técnicas para su reducción (Popescu et al., 2018, p. 226). Además, Salazar (2019), indica que el concepto de “tecnoestrés”, el cual está apoyado en el modelo transaccional de Lazarus y Folkman, se define como la percepción que tiene un individuo de un desequilibrio entre lo que cree que puede realizar y lo que la tecnología le exige en su lugar de trabajo, puesto que el uso de las TIC demanda al colaborador una pronta adaptación y si este no cuenta con herramientas personales para hacer frente a estas situaciones, resultaría perjudicial para su bienestar psicológico y desempeño laboral.

De la misma forma, el contexto ecológico puede influir en la salud mental de los trabajadores. En un artículo escrito por Henríquez (2021), se menciona que los problemas de contaminación que afectan al ambiente pueden ocasionar no solo problemas de salud física, sino también en el bienestar psicológico, facilitando el desarrollo de patologías como el estrés, depresión y ansiedad, por lo que se debe tomar en cuenta la resiliencia al hablar de salud mental, ya que ayudaría al individuo a sobreponerse de estas situaciones. Al mismo tiempo, los empleadores pueden realizar acciones preventivas con relación a los ambientes dentro de los centros laborales, puesto que factores como el ruido, la

temperatura, la luminosidad y el contacto directo con agentes químicos y biológicos, ocasionarían alteraciones en la salud mental de las personas (Ordóñez-Iriarte, 2020).

Por consiguiente, según lo descrito, la problemática a considerar es que el estrés laboral, el cual parece ser desarrollado según los diferentes contextos del trabajador y por las exigencias del entorno de trabajo, afecta a la salud mental y al desempeño laboral; no obstante, habilidades como la resiliencia, tendrían un papel importante para enfrentar estos eventos o situaciones adversas en el trabajo.

Es así que, es importante revisar la literatura existente de los conceptos de estrés laboral y resiliencia en el ámbito psicológico organizacional, para conocer cuál es la información con la que se cuenta, la perspectiva de diferentes investigadores y las conclusiones o aplicaciones que se han propuesto. En este sentido, Reyes et al. (2018) realizaron una investigación para conocer la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en 224 trabajadores pertenecientes a la industria del acero en México, obteniendo como resultado una correlación negativa entre los altos niveles de estrés laboral y la resiliencia, concluyendo que esta última, desarrollada en un nivel alto, podría prevenir incluso el consumo de alcohol u otras estrategias de afrontamiento frente al estrés que son desfavorables para los colaboradores, por lo que sugirieron implementar acciones para aumentar la resiliencia.

Asimismo, Briones y Mejía (2021) identificaron una correlación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores que ejercen la docencia en una universidad de Ecuador, resultando que, a mayor resiliencia, menor es el estrés laboral percibido. Se trabajó con 51 docentes, quienes continuamente atravesaban situaciones de desafío y cambios en relación con las exigencias de su ambiente laboral, desencadenando altos niveles de estrés, con lo cual, se propuso realizar programas de promoción y prevención de la salud mental para los profesionales de la educación.

De igual manera, Marquina-Lujan y Benavides (2021), evidenciaron que el contexto puede influir en la relación de las variables de resiliencia y estrés laboral, como es el caso de la pandemia COVID-19, es así como, una de las instituciones públicas afectadas fue la Policía Nacional del Perú (PNP), quienes cumplieron con sus funciones de mantener el orden público y resguardar a los ciudadanos mientras el estado declaró aislamiento social obligatorio. En esta investigación se dio como resultado una correlación negativa entre la actitud resiliente y el estrés laboral, concluyendo que la

resiliencia conforma un factor protector en situaciones de alto estrés, que presentan los colaboradores por las jornadas desafiantes y arduas que realicen, por lo que se consideró seguir desarrollando la habilidad de resiliencia en los colaboradores.

Esto demuestra lo relevante que es para el campo psicológico empresarial, generar información e indagar sobre recursos para enfrentar y/o disminuir el estrés laboral en los colaboradores.

En cuanto a las causas del estrés laboral, González et al., señalan que, desde el enfoque de la Psicología Positiva, existen algunos rasgos individuales o condiciones internas con las que cuentan los trabajadores (basándose en las 24 fortalezas principales identificadas por Peterson & Seligman, entre las cuales se encuentran: juicio crítico, inteligencia emocional, perseverancia, liderazgo, autocontrol, optimismo, entre otros), los cuales se activan frente a las demandas laborales amenazantes o desafiantes. Esto se relacionaría con estrategias o recursos para responder a dichos eventos (como se citó en Vicente de Vera & Gabari, 2019). Se puede mencionar que, el estrés laboral presentado en los colaboradores podría darse debido al bajo desarrollo de esta capacidad de resiliencia; sin embargo, como se revisó líneas arriba, el contexto en el que se desenvuelve el trabajador es importante para entender el impacto que puede causar en la persona, por consiguiente, se deberían tomar en cuenta los factores desencadenantes del estrés dentro de la empresa, tal es el caso de la cultura de la compañía. García (2017) investigó sobre el efecto del tipo de cultura organizacional sobre el desarrollo del estrés laboral, concluyendo que una cultura adhocrática (compañías con alto dinamismo e innovación), causaría el incremento del estrés en sus trabajadores por las demandas constantes que exige la organización. Asimismo, otra causa a tomar en cuenta es la responsabilidad de las funciones con relación al puesto de trabajo y las jornadas laborales prolongadas, respecto a ello la Organización de las Naciones Unidas (2021), señala que las personas que trabajan más de 50 horas semanales tienden a desarrollar estrés laboral por el poco balance de vida-trabajo, llegando incluso a aumentar el riesgo de morbilidad por cardiopatía y enfermedades cerebrovasculares. Igualmente, el estilo de liderazgo del jefe sería otra causa del estrés laboral, el cual incrementa si es que los estilos del líder son de tipo autocrático y de tipo *laissez faire* (“dejar hacer”), por lo que el primero sería inflexible y el segundo, permisivo, influyendo negativamente en el ambiente de trabajo y en el incremento del estrés laboral (Medina & Vicuña, 2018).

En cuanto a las consecuencias, a nivel individual por un alto nivel de estrés, la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que el colaborador puede presentar sintomatologías de desgaste y agotamiento emocional (fatiga crónica), depresión, ansiedad, insomnio, sentimientos de inseguridad, enfermedades del aparato digestivo, enfermedades cutáneas y problemas cardíacos, abuso de alcohol o sustancias (como se citó en Bentacourt et al., 2020).

Por otro lado, en un nivel macro, si existe un alto nivel de estrés laboral dentro de las empresas, como consecuencia puede presentarse ausentismo en el personal, menos dedicación al trabajo, mayor rotación del personal, fallas en el rendimiento y productividad, así como aumento de actividades inseguras y accidentes (Bentacourt et al., 2020). Un artículo de la universidad ESAN (2021), muestra cifras sobre la existencia de un 60% de ausentismo laboral cuando los colaboradores presentan altos niveles de estrés. Asimismo, se señala que un 70% de trabajadores peruanos durante la pandemia COVID -19, presentaron síntomas de estrés laboral y, por consiguiente, algunas empresas empezaron a presentar ausentismo frecuente y altas tasas de rotación, lo cual generó mayores costos en la contratación y desarrollo del nuevo personal.

Para la presente investigación se trabajará con dos variables: el estrés laboral y la resiliencia.

El estrés laboral es definido como el resultado de los exigentes requerimientos de un trabajo, los cuales no coinciden o sobrepasan la capacidad, recursos o necesidades del trabajador (Osorio & Cárdenas, 2017). Lazarus y Folkman señalan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre la persona y su ambiente laboral, el cual es percibido como agobiante y que sobrepasa sus recursos, causando un impacto negativo en su bienestar y salud física y emocional (como se citó en Xiao, L., 2018, p.417). Se puede decir que el estrés laboral es presentado por la mayoría de los trabajadores en las organizaciones, lo cual impacta negativamente en su salud mental, pudiendo desarrollar trastornos como ansiedad, depresión y alteraciones en su capacidad de concentración y memoria (Gallardo, 2019). Debido a ello, algunas organizaciones optan por implementar programas o capacitaciones enfocadas en la reducción del estrés o dotar a los trabajadores de estrategias y desarrollo de capacidades para enfrentar las situaciones difíciles (Martínez et al., 2017).

Por otro lado, el concepto de resiliencia fue planteado por primera vez desde el campo de la física, describiéndola como “la capacidad de un material para recuperar la forma original” y posteriormente fue adaptado a la psicología como la capacidad de recuperarse frente a situaciones que supongan una crisis para el individuo (Morgan, 2020, p.23). En el ámbito de la psicología empresarial, Sutcliffe y Vogus señalan que la resiliencia es una habilidad que desarrollan tanto las empresas como los colaboradores, para enfrentarse de una manera adecuada y positiva a situaciones problemáticas que suceden en el lugar de trabajo (como se citó en Duchek et al., 2020). Adicionalmente, AlMulla (2018) señala la importancia de gestionar culturas positivas en las organizaciones, enfocándose en el desarrollo de la resiliencia para empoderar a los trabajadores y mediar en su bienestar emocional, lo cual impactará positivamente en el desempeño de los individuos.

De acuerdo a lo mencionado, se podría decir que la resiliencia sería una habilidad desarrollada por el colaborador y lo ayudaría a sobrellevar eventos displacenteros en su ambiente laboral.

Para enmarcar la variable de estrés laboral, el presente trabajo toma en cuenta el modelo transaccional del estrés presentado por Lazarus y Folkman, quienes plantean que el estrés laboral afecta al individuo de manera cognitiva y emocional, debido a que, la persona percibe su entorno de trabajo como amenazante y se sobrepondrá de acuerdo a sus capacidades desarrolladas para hacer frente a las tareas o exigencias propias de su día a día (como se citó en Trougakos et al., 2020). En base a ello, Gutiérrez y Ángeles señalan que el estrés organizacional es la respuesta del colaborador frente a situaciones laborales que afectan negativamente su salud y conducta, lo cual tiene consecuencias en la organización (como se citó en Félix et al., 2018).

Es importante mencionar que el modelo transaccional toma en cuenta las diferencias entre las demandas del entorno y la propia valorización de estrategias del individuo, es así que, según esta mirada, “el estrés laboral consta de tres dimensiones: la demanda percibida, la respuesta por resultado de la evaluación cognitiva y los recursos disponibles para afrontar y manejar la situación (estrategias de afrontamiento)” (Patlán, 2019, p.165).

De acuerdo a esta perspectiva del estrés, es que Lazarus y Folkman proponen en su modelo transaccional, que la pérdida de recursos tanto personales como materiales o

propios del contexto, supondría una situación estresante, la cual puede ser percibida desde una evaluación primaria (visión amenazante del problema, asociándolo a consecuencias negativas) o una evaluación secundaria (relacionada a la autoeficacia, consciencia de los propios recursos) y es debido a ello, que las personas identifican diferentes niveles o grados de estrés para un escenario similar, lo cual también dependerá de las propias estrategias desarrolladas por el individuo (Edo-Izquierdo et al., 2021).

Por otro lado, la resiliencia ha sido abordada desde dos diferentes perspectivas: a) como una capacidad o rasgo innato de la persona que, a pesar de nacer y desarrollarse en situaciones de riesgo, su salud psicológica se verá mínimamente afectada y b) como una fortaleza o habilidad dinámica, es decir, que puede ser desarrollada por el ser humano (Rook et al., 2018). Para la presente investigación se tomará en cuenta la segunda perspectiva, ya que, según la literatura revisada, los trabajadores sí podrían desarrollar la resiliencia en pro de enfrentar las demandas laborales.

De este modo, para enmarcar la variable de resiliencia, se toma en cuenta el modelo teórico de la Psicología Positiva. Seligman y Csikszentmihalyi consideran el concepto de resiliencia desde este enfoque, el cual, a diferencia de un enfoque tradicional, se basa en que la persona pueda desarrollar sus propios factores de protección al enfrentar situaciones complejas (como se citó en Morgan, 2020). Fredrickson menciona que promover las emociones más placenteras o positivas, puede ayudar a crear recursos personales como la resiliencia (como se citó en Tonkin et al., 2018). Asimismo, Luthans et al. señalan desde el Comportamiento Organizacional Positivo, que la resiliencia es una habilidad a desarrollar para seguir fortaleciendo las virtudes del individuo asegurando un buen nivel de desempeño y bienestar aún en escenarios demandantes, ya que las personas resilientes son capaces de reconocer sus fortalezas y debilidades, visualizar oportunidades y mostrar apertura frente a la incertidumbre y los cambios del lugar de trabajo (como se citó en Rook et al., 2018).

De igual manera, basándose en la Psicología Positiva, Luthans introduce el constructo de Capital Psicológico (CP), el cual está compuesto por los siguientes factores: a) tener confianza en uno mismo (autoeficacia), b) ser optimista sobre el presente y el futuro, c) establecer metas y tener esperanza para llegar a cumplirlas y d) manejarse y gestionar las propias emociones frente a problemas (resiliencia); por lo que el CP implica una colección de habilidades que favorecen el bienestar del colaborador (como se citó en Aderibigbe & Mjoli, 2019).

Ding et al. investigaron en una muestra de 1496 enfermeras, la relación entre el CP, incluyendo el componente de resiliencia, y el cansancio emocional ligado al trabajo. Del mismo modo, Li et al. indagaron la relación entre el CP (centrándose en la resiliencia) y el cansancio emocional referente al trabajo en una muestra de 1239 trabajadores. Los resultados obtenidos para ambas investigaciones demostraron que los cuatro componentes del CP (poniendo énfasis en resiliencia) se correlacionaron negativamente con el estrés por agotamiento emocional laboral (como se citó en Aderibigbe & Mjoli, 2019). De forma similar, Hussain y Nawaz (2019), realizaron una investigación para identificar la relación entre el CP, el compromiso y el estrés laboral en una muestra de 253 profesores de primaria, concluyendo que los altos niveles de los componentes del CP, pueden predecir los niveles de compromiso organizacional y estrés laboral, además que, a altos niveles de resiliencia, menores fueron los niveles de estrés laboral y esto lograría un incremento en el compromiso del colaborador. En adición a ello, una investigación de Amin y Shah (2020) en una población de 100 trabajadores del sector salud, buscó indagar cómo el CP podría ser un predictor del bienestar psicológico, obteniendo como resultado una relación significativamente positiva entre ambas variables, en específico del componente de resiliencia con el bienestar, por lo que concluyen que el CP sería un recurso importante del individuo al enfrentarse a situaciones negativas y para regular los niveles de estrés.

En ese sentido, es importante investigar si existe una relación entre la resiliencia y el estrés laboral, con el fin de obtener evidencia que permita asegurar en las organizaciones que, al desarrollar la resiliencia en trabajadores, se podrán obtener menores niveles de estrés laboral.

Siguiendo todo lo anteriormente descrito, esta investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del sector público y privado. Lo que lleva a la pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del sector público y privado?

## **CAPÍTULO II: MÉTODO**

### **2.1 Criterios de elegibilidad**

A continuación, se nombrarán los criterios de inclusión y exclusión tomados en cuenta durante el proceso de búsqueda y revisión de artículos de investigación científicos en el ámbito de la psicología, enmarcados desde el objetivo, problemática y variables de esta investigación.

#### **2.1.1 Criterios de inclusión**

Para el presente trabajo se escogieron investigaciones cuantitativas que estudiaron las variables de estrés laboral y resiliencia centradas en el ámbito organizacional, con el fin de determinar si existe una relación entre ambas variables y conocer cuáles son los resultados.

Las investigaciones seleccionadas consideraron poblaciones de trabajadores de empresas del sector público y privado, con la intención de tener una visión más amplia del impacto que tiene la resiliencia en el manejo del estrés laboral.

De igual manera, se tomaron en cuenta aquellas investigaciones que contaban con datos completos sobre las muestras empleadas, instrumentos de medición para ambas variables, modelos teóricos o enfoques psicológicos que guarden relación con los utilizados para el presente trabajo, así como los que llegaban a conclusiones sobre lo investigado.

Asimismo, se priorizaron investigaciones en idiomas español e inglés con el objetivo de encontrar mayor información relacionada a estas variables; además, se tomó en cuenta este criterio al ser los idiomas que dominan las investigadoras de este trabajo.

Por otro lado, otro criterio de inclusión fue que las investigaciones se encontraran dentro de las bases de datos: ProQuest, APA PsycNET, EBSCO y Google Académico (Europe 's Journal of Psychology y Journal of Workplace Behavioral Health) y hayan sido publicadas en revistas psicológicas. Adicionalmente, se tomaron en cuenta las investigaciones publicadas en el rango del 2014 al 2022, con el fin de tener información con una antigüedad máxima de 8 años.

Por último, se incluyeron investigaciones o estudios correlacionales entre ambas variables de corte transversal o longitudinal con la finalidad de revisar el efecto que presentaron en las muestras y con ello, analizar los resultados obtenidos.

### **2.1.2 Criterios de exclusión**

En relación a los criterios de exclusión no se consideró revisiones sistemáticas o metaanálisis, ya que la finalidad de esta investigación no es solo tener información teórica, sino información que haya sido replicada y cuente con resultados más objetivos.

Adicional a ello, tampoco se tomó en cuenta estudios cualitativos, resúmenes, ni estudios que no hayan culminado o llegado a un resultado final, puesto con este reporte se pretende tener la mayor información posible sobre la relación entre las variables escogidas. Siguiendo lo antes mencionado, tampoco se tomaron en cuenta presentaciones a congresos, capítulos de libros, tesis, revistas de divulgación, manuales o posters académicos, ya que estos cuentan con información teórica que no permitirá revisar los principales análisis cuantitativos entre ambas variables seleccionadas, ni realizar conclusiones o responder a la pregunta de este reporte.

De la misma forma, se excluyeron aquellas investigaciones donde la población investigada no estaba empleada en el sector público ni privado. Asimismo, no se consideraron artículos duplicados e incompletos y que no mencionaran el número de muestra o instrumentos utilizados.

Finalmente, se excluyeron investigaciones donde definen la resiliencia como una capacidad innata del ser humano, ya que este reporte utilizará el modelo teórico que define la resiliencia como una capacidad que se puede desarrollar y este desarrollo está influenciado por factores internos y externos.

## **2.2 Estrategia de búsqueda**

La búsqueda se realizó entre los meses de 28 de enero y 25 de febrero del 2022, en las bases de datos electrónicas brindadas por la Universidad de Lima: EBSCO, ProQuest y APA PsycNET. Se consideraron las palabras clave: “estrés laboral”, resiliencia, “work stress”, stress, “resiliencia laboral”, resilience, resiliency, employees, workplace. Con el fin de ampliar los resultados, se realizó una búsqueda en el tesoro de ProQuest,

añadiendo las siguientes palabras clave a la búsqueda: “job stress”, “workplace stress”. Asimismo, se ingresó al tesoro de APA PsycNET, añadiendo la palabra clave: “occupational stress”.

Los operadores booleanos empleados para esta búsqueda fueron AND y OR, agrupando las palabras clave de la siguiente manera: ("work stress" OR "estrés laboral") AND ("resilience" OR "resiliencia" OR "resiliency"); (resilience) AND (“occupational stress”); (“job stress” OR “workplace stress”) AND (“resilience” OR “resiliencia”) y (resilience) AND (“work stress”) AND (employees). Para las bases de datos ProQuest y EBSCO, se utilizó: ("work stress" OR "estrés laboral") AND ("resilience" OR "resiliencia" OR "resiliency"); para APA PsycNET, se empleó: resilience AND (“Occupational Stress”).

En una primera búsqueda se encontraron 8714 artículos que estaban asociados a las variables de estrés laboral y resiliencia. En base a este resultado, se realizó una depuración utilizando los filtros de cada base de datos y según los títulos de los artículos, tomando en cuenta los documentos duplicados o irrelevantes, artículos que estaban en un idioma diferente al inglés o al español, tesis de grado, capítulos de libros, periódicos, revisiones sistemáticas y teóricas, con lo cual la cantidad de artículos excluidos fue de 5871.

De los 2843 artículos restantes, se revisaron los resúmenes y títulos, con lo cual se descartaron artículos que tenían las siguientes características: estudios cualitativos, investigaciones que no guardaban relación con las variables, investigaciones no pertenecientes a revistas psicológicas, artículos que carecían de modelos teóricos o no evidenciaban el número de muestra, poblaciones que no se encontraban laborando en una empresa del sector público o privado, investigaciones que no sean correlacionales y papers con una antigüedad mayor a 8 años.

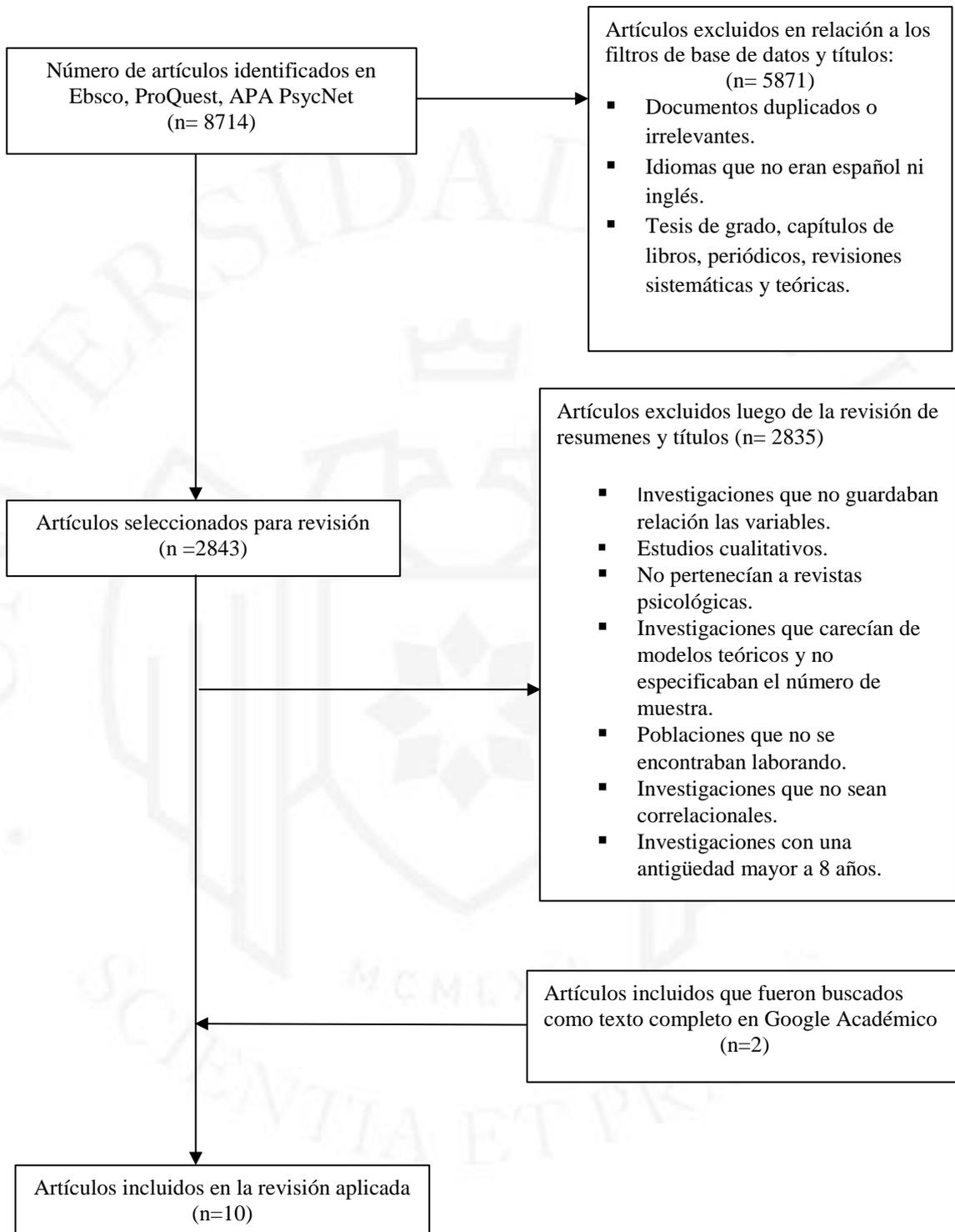
Luego de ello, se revisó minuciosamente el texto completo de aquellos artículos que sí eran relevantes para este trabajo, además de asegurarse que cumplieran con la mayoría de los lineamientos PRISMA (Page et al., 2021) para asegurar la calidad de los mismos. De estos artículos, dos de ellos, no estaban en texto completo dentro de las bases de datos revisadas, por lo cual se hizo una búsqueda en Google Académico, encontrando el artículo completo.

Finalmente, este proceso de búsqueda dio como resultado la elección de 10 artículos que cumplían con los criterios de inclusión y fueron relevantes para este trabajo. Dichos artículos fueron seleccionados de las siguientes revistas psicológicas: International Journal of Stress Management, Journal of Occupational Health Psychology, Aviation Psychology and Applied Human Factors, International Association of Applied Psychology, Indian Journal of Health and Wellbeing, Psychological Services, Indian Journal of Positive Psychology (dos artículos seleccionados de esta revista), Europe 's Journal of Psychology y Journal of Workplace Behavioral Health. En la figura 2.1 se presenta el flujograma de esta estrategia de búsqueda.



**Figura 2.1**

*Diagrama de flujo*



## CAPÍTULO III: RESULTADOS

En las tablas 3.1, 3.2 y 3.3 se muestran los datos principales de cada artículo analizado, destacando los siguientes elementos: año en el que fue publicada la investigación, título en idioma original, número de participantes, instrumentos de evaluación, confiabilidad y/o validez, diseño de estudio, relaciones entre las variables del presente reporte y los hallazgos principales.

**Tabla 3.1**

*Análisis de los estudios seleccionados*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título</b>	<b>Idioma</b>	<b>Participantes</b>
<b>Chou, M., Lee,H.yW,H.</b>	2014	Emotion, Psychological resilience and work stress: a study among preschool teachers	Inglés	312
<b>Prabha, S., Sandeep, K. y Krishna, A.</b>	2014	Role of resilience as a moderator between the relationship of occupational stress and psychological health	Inglés	315
<b>Crane, M. y Searle, B.</b>	2016	Building Resilience Through Exposure to Stressors: The Effects of Challenges Versus Hindrances	Inglés	208
<b>Mensah, J. y Amponsah-Tawiah, K.</b>	2016	Mitigating occupational stress: The role of psychological capital	Inglés	290
<b>Schwarz, M., Wolfgang, K. &amp; Gaisbachgrabner, K.</b>	2016	Safety Culture, Resilient Behavior, and Stress in Air Traffic Management	Inglés	282
<b>Jahromi, F. y Mahboobeh, M.</b>	2018	Prediction job stress based on resilience and coping strategies in driving school instructors	Inglés	70
<b>Nathawat, S. y Meenal, D.</b>	2018	A study of job stress and psychological capital in Rajasthan police officers	Inglés	300

(continúa)

(continuación)

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título</b>	<b>Idioma</b>	<b>Participantes</b>
<b>Cooke, F., Wang, J. y Bartram, T.</b>	2019	Can a Supportive Workplace Impact Employee Resilience in a High-Pressure Performance Environment? An Investigation of the Chinese Banking Industry	Inglés	2025
<b>Johnson, S., Willis, S. y Evans, J.</b>	2019	An Examination of Stressors, Strain, and Resilience in Academic and Non-Academic U.K. University Job Roles	Inglés	652
<b>Oginska-Bulik, O. y Michalska, P.</b>	2020	Psychological Resilience and Secondary Traumatic Stress in Nurses Working with Terminally Ill Patients—The Mediating Role of Job Burnout	Inglés	72

**Tabla 3.2**

*Continuación de análisis de los estudios seleccionados*

<b>Autor</b>	<b>Instrumento de evaluación</b>	<b>Confiabilidad y/o validez</b>	<b>Diseño de estudio</b>
<b>Chou, M., Lee, H. y W, H.</b>	Positive and Negative Emotion Scale Chinese-version of Psychological Resilience Scale Chinese-version Work Stress Scale	Positive and Negative Emotion Scale Confiabilidad: 1. Positive Emotion Alfa de Cronbach:0.93 2. Negative Emotion Alfa de Cronbach:0.89  Chinese-version of Psychological Resilience Scale Confiabilidad: Alfa de Cronbach:0.92  Chinese-version Work Stress Scale Confiabilidad: Alfa de Cronbach:0.92	Correlacional

(continúa)

(continuación)

Autor	Instrumento de evaluación	Confiabilidad y/o validez	Diseño de estudio
<b>Prabha, S., Sandeep, K. y Krishna, A.</b>	Occupational Stress Index (OSI) Resilience & Optimism Scale	OSI Confiabilidad: Alfa de Cronbach:0.90 Validez: <i>p</i> .001 Resilience Scale Confiabilidad: Alfa de Cronbach:0.835 Validez: <i>p</i> .001	Correlacional
<b>Crane, M., y Searle, B.</b>	Work Stress: Rodell and Judge Resilience: The Brief Resilience Scale Psychological strain: The stress subscale from the Depression, Anxiety, Stress Scale (DASS)	Work Stress Confiabilidad: Alfa de Cronbach Validez de Constructo AFC (CFI=0.82), BRS Confiabilidad: Alfa de Cronbach: T1 = 0.90, T2 = 0.87 Validez de Constructo AFC (CFI=1.00) DASS: Confiabilidad: Alfa de Cronbach: (T1 = 0.94, T2 = 0.94) Validez de Constructo AFC (CFI = 0.97) Psychological Capital Questionnaire (PCQ) Fiabilidad interna: 0.92 Alfa de Cronbach: Eficacia 0.76, Esperanza 0.72, Resiliencia 0.66 y Optimismo 0.69 Job-Related Tension Index (JRTI) Consistencia interna: 0.75 Alfa de Cronbach: 0.87	Longitudinal - Tendencia
<b>Mensah, J. y Amponsah-Tawiah, K.</b>	Psychological Capital Questionnaire (PCQ) Job-Related Tension Index (JRTI)	(I-BORA) Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 1. Goal-directed solutions 0.79; 2. Flexibility 0.63; Validez: No reporta. (RESTQ): Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.94, Validez: No reporta.	Correlacional
<b>Schwarz, M., Wolfgang, K., y Gaisbachgrabner, K.</b>	Inventory to Assess Behavior Toward Organizational Resilience in ATM (I-BORA) Recovery-Stress Questionnaire (RESTQ)	(I-BORA) Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 1. Goal-directed solutions 0.79; 2. Flexibility 0.63; Validez: No reporta. (RESTQ): Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.94, Validez: No reporta.	Correlacional

(continúa)

(continuación)

Autor	Instrumento de evaluación	Confiabilidad y/o validez	Diseño de estudio
<b>Jahromi, F. y Mahboobeh, M.</b>	Job Stress Questionnaire (HSE) Conner and Davidson Suspension Questionnaire	Niveles de estrés y resiliencia Coeficiente de determinación: 0.137	Descriptivo Correlacional
<b>Nathawat, S. y Meenal, D.</b>	PsyCap Scale Eight State Questionnaire	PsyCap Confiabilidad: Alfa de Cronbach: Validez: $p < .01$ Eight State Questionnaire: Confiabilidad: Alfa de Cronbach: Validez: $p < .01$	Correlacional
<b>Cooke, F., Wang, J. y Bartram, T.</b>	Cuestionario realizado por los propios autores (midiendo cuatro dimensiones: Liderazgo como soporte, soporte de compañeros de trabajo, presión del rendimiento y resiliencia)	Liderazgo como soporte Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.85 Validez: $p < .001$ Soporte de compañeros de trabajo Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.83, Validez: $p < .001$ Presión del Rendimiento Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.71 Validez: $p < .001$ Resiliencia Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.93 Validez: $p < .001$	Correlacional
<b>Johnson, S., Willis, S. y Evans, J.</b>	A Shortened Stress Evaluation Tool (ASSET) tool questionnaire	ASSET Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.93 Validez: $p < .001$	Correlacional
<b>Oginska-Bulik, O. y Michalska, P.</b>	The Secondary Traumatic Stress Scale (STSS) The Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) The Resilience Measurement Scale	STSS Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.89 Validez: $r = .62, p < .001$ OLBI Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.84 Validez: $p < .001$ Resilience Scale Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.90 Validez: $p < .001$	Correlacional

**Tabla 3.3***Continuación del análisis de los estudios seleccionados*

<b>Autor</b>	<b>Relación entre V1 y V2</b>	<b>Hallazgos principales</b>
<b>Chou, M., Lee,H.yW,H.</b>	Se halló una relación inversa entre las variables de resiliencia psicológica y estrés laboral.	A mayor resiliencia psicológica es menor el estrés laboral percibido en los profesores.
<b>Prabha, S., Sandeep, K. y Krishna, A.</b>	Se halló una relación negativa entre el impacto de los efectos del estrés laboral con la resiliencia.	Menor efecto percibido de estrés laboral, mayor presencia de resiliencia en el colaborador. Se concluye que la resiliencia es la más importante defensa que las personas tienen frente al estrés.
<b>Crane, M., y Searle, B.</b>	Se halló una relación negativa entre las variables de estresores obstaculizantes y resiliencia.	A más estresores que el colaborador perciba como desafiantes (situaciones percibidas como oportunidades de crecimiento), mayor será su resiliencia. A más estresores que el colaborador perciba como obstáculos, menor será su resiliencia.
<b>Mensah, J. y Amponsah- Tawiah, K.</b>	Se halló una relación significativamente negativa entre el estrés ocupacional y la resiliencia como componente del Capital Psicológico.	A mayor desarrollo de la resiliencia, menor será el estrés laboral presentado por el trabajador. Si el trabajador desarrolla los cuatro componentes del Capital Psicológico, incluida la resiliencia, su bienestar psicológico aumentará.
<b>Schwarz, M., Wolfgang, K., y Gaisbachgrabner, K.</b>	Todas las dimensiones del Comportamiento Resiliente Organizacional se correlacionaron positivamente con las dimensiones del estrés psicológico, excepto por la dimensión de acceso a recursos (que correlaciona negativamente con el estrés psicológico).	A mayor acceso a recursos en relación a resiliencia, el estrés psicológico presentado por el colaborador será menor. Mientras mayor sea el nivel de comportamiento resiliente mayor será el estrés de los colaboradores de tráfico aéreo.
<b>Jahromi, F. y Mahboobeh, M.</b>	Se halló una relación negativa entre la resiliencia y el estrés laboral.	A mayores niveles de resiliencia, menor estrés laboral.
<b>Nathawat, S. y Meenal, D.</b>	Se halló una relación negativa entre la resiliencia y el estrés laboral.	A mayor resiliencia percibida por los policías, menor estrés laboral.

(continúa)

(continuación)

Autor	Relación entre V1 y V2	Hallazgos principales
<b>Cooke, F., Wang, J. y Bartram, T.</b>	Se halló una relación negativa entre los niveles de presión del rendimiento (percibido como estresor laboral) con la resiliencia.	A mayores niveles de presión del rendimiento (percibido como estresor laboral), menores niveles de resiliencia. A mayores recursos en el trabajo (Liderazgo como soporte, soporte de compañeros de trabajo), mayores niveles de resiliencia.
<b>Johnson, S., Willis, S. y Evans, J.</b>	Se encontró una relación negativa entre los 8 factores relacionados al estrés y la resiliencia.	Mientras menor sea la resiliencia mayor serán los factores estresores. Mientras mayor sea la resiliencia, mayor será el efecto positivo en la salud psicológica y física
<b>Oginska-Bulik, N. y Michalska, P.</b>	Se halló una relación negativa entre las dimensiones del estrés traumático laboral con la resiliencia.	A mayores niveles de estrés traumático causado por estresores relacionado al trabajo, menores serán los niveles de resiliencia. A mayores niveles de estrés traumático causado por estresores relacionado al trabajo, mayores serán los niveles que indican un Burnout.

Nathawat y Dadarwal (2014), analizaron la relación entre la calidad de estrés laboral y la resiliencia como Capital Psicológico (CP). La muestra estuvo compuesta por 300 policías del estado de Rajasthan. Se aplicó la PsyCap Scale de Luthans, la cual está compuesta por 24 ítems y el Eight State Questionnaire de Cattell que está compuesta por 8 escalas y consta de 12 ítems (como se citó en Nathawat & Dadarwal, 2014). Para evaluar la correlación se utilizó Pearson y resultó ser estadísticamente significativo ( $r=.510$   $p < .01$ ). Se halló que existe una correlación significativa y negativa entre ambas variables, es decir, mientras los niveles de resiliencia sean altos en los policías, menor sería el estrés laboral percibido por ellos, lo cual permitiría desarrollar sus labores de manera eficiente y eficaz. Esta investigación demostró que, los colaboradores con un nivel mayor de desarrollo de los componentes del CP, evaluarán sus ambientes estresantes bajo una perspectiva positiva, a diferencia de los individuos con un nivel menor de resiliencia.

En relación a la investigación de Prabha et al. (2014), se analizó el rol de la resiliencia como un moderador entre la relación del estrés ocupacional y la salud psicológica. Se utilizó una muestra de 315 colaboradores, quienes cumplían el rol de supervisores de una empresa de manufactura en India, y se encontraban entre el rango de 24 a 62 años de edad. Se utilizó la Escala de Estrés Ocupacional (OSI) de Srivastava &

Singh (como se citó en Prabha et al., 2014), la cual consiste en 46 ítems y la Escala de Resiliencia y Optimismo de Srivastava (como se citó en Prabha et al., 2014), la cual comprende de 21 ítems. La confiabilidad de las escalas fue determinada con el coeficiente de Alfa de Cronbach, resultando 0.90 y 0.83 respectivamente. Asimismo, se utilizó el programa SPSS para el análisis de los resultados. Los resultados obtenidos de este estudio sugirieron que la resiliencia impacta significativamente y negativamente en los factores estudiados del estrés ocupacional. Finalmente, los autores concluyeron que el alto nivel de desarrollo de la resiliencia, es un factor de alivio al enfrentarse a las consecuencias del estrés en el trabajo.

En el estudio de Chou et al. (2016), el objetivo principal consistió en explorar la asociación entre las emociones positivas, las emociones negativas, la resiliencia psicológica y el estrés laboral de los maestros de preescolar. La muestra estuvo compuesta por 312 maestros de preescolar del sur de Taiwán, que oscilaban en un rango de edad de 35 a 55 años. Los instrumentos utilizados para evaluar las variables fueron traducidos a su idioma chino y se adaptaron las siguientes escalas: Positive and Negative Emotion Scale, Chinese-version of Psychological Resilience Scale, Chinese-version Work Stress Scale (Chou et al., 2016). El primer instrumento fue Positive and Negative Emotion Scale, el cual se divide en dos subescalas: 1) emociones positivas y 2) emociones negativas y la confiabilidad fue determinada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.93 y 0.89 correspondientemente. Para el segundo instrumento se utilizó el Psychological Resilience Scale, el cual tuvo un alfa de Cronbach fue de 0.82, mientras que para el tercer instrumento, Work Stress Scale, el Alfa de Cronbach fue de 0.92. Los resultados obtenidos se analizaron mediante modelos de ecuaciones estructurales. El análisis estadístico señaló que mientras mayor sea el estrés percibido por los profesores, menor será el desarrollo de la resiliencia. Además, según los resultados de la investigación, se obtuvo que las emociones positivas incrementan el nivel de desarrollo de la resiliencia, mientras que las emociones negativas desfavorecen el desarrollo de ella. Por último, se encontró que las emociones positivas disminuyeron el estrés laboral de los profesores evaluados.

En el estudio de Crane y Searle (2016), se planteó que la resiliencia se desarrolla como un mediador entre los tipos de estresores. Cavanaugh et al. (como se citó en Crane & Searle, 2016) mencionan que estos tipos de estresores se clasifican en dos: a) estresores de obstáculo, que son demandas del entorno, las cuales son percibidas como

inconvenientes para el desarrollo de los objetivos, obstaculizando el crecimiento personal del trabajador y b) estresores de desafío, que son situaciones laborales que tienden a verse como oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional y personal del individuo. La muestra estuvo compuesta por 208 personas que se encontraban laborando al momento de la investigación. El 48% de los participantes fueron mujeres y 52% hombres entre los 19 a 76 años de edad. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron tres: para medir los tipos de estrés se utilizó la prueba de Estrés Laboral de Rodell y Judge (como se citó en Crane & Searle, 2016), la cual consta de 8 ítems que miden los estresores desafiantes y 8 ítems adicionales para los estresores de obstáculo; para la resiliencia se utilizó la Breve Escala de Resiliencia (TBRs), la cual contiene una escala de 6 ítems (como se citó en Crane & Searle, 2016) y para evaluar la tensión se utilizó la subescala de estrés de la Escala de Depresión y Ansiedad (DASS), la cual consta de 4 escalas (como se citó en Crane & Searle, 2016). La investigación fue longitudinal de tendencia, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos mediante el análisis factorial, obteniendo puntuaciones de CFI y resultó ser estadísticamente significativo  $CFI=0.82$ . Al evaluar los resultados en términos generales, se llegó a la conclusión que existe una relación negativa entre las variables de estresores obstaculizantes y la resiliencia. En cuanto a los encuestados que percibían mayor número de estresores desafiantes (situaciones percibidas como oportunidades de crecimiento), mayor fue el desarrollo de la resiliencia.

Por otro lado, Mensah y Amponsah-Tawiah (2016), investigaron la relación entre el Capital Psicológico (en adelante: CP; el cual los autores definen como un recurso positivo, en donde uno de sus cuatro componentes principales es la resiliencia para sobreponerse a situaciones adversas exitosamente), el estrés ocupacional y el bienestar psicológico en trabajadores. Se consideró una muestra de 290 colaboradores que pertenecían al Fideicomiso del Seguro Social y del Seguro Nacional en una ciudad de Ghana, dentro de los cuales el 43.55% eran mujeres y el 56.55% eran varones. Los participantes se encontraban en el rango de edad de 22 a 58 años. En adición, se emplearon tres cuestionarios para esta investigación: la Escala de Medida de Manifestación de Bienestar realizada por Masse et al. (como se citó en Mensah & Amponsah-Tawiah, 2016), la cual consta de 25 ítems y tuvo un alfa de Cronbach de 0.74; el Cuestionario de Capital Psicológico (CPQ) de Luthans et al. que contiene 24 ítems y un Alfa de Cronbach de Eficacia: 0.76, Esperanza: 0.72, Resiliencia: 0.66 y Optimismo:

0.69 (como se citó en Mensah & Amponsah-Tawiah, 2016); y el Índice de Tensión Relacionado al Trabajo, elaborado por Khan et al. (como se citó en Mensah & Amponsah-Tawiah, 2016), el cual posee 15 ítems y un Alfa de Cronbach de 0.87. Los resultados de esta investigación evidencian que el CP facilita al trabajador enfrentar las consecuencias negativas del estrés laboral. Asimismo, el estudio obtuvo como resultado que cada componente del CP (autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia), se correlaciona negativamente con el estrés laboral, es decir, a mayor desarrollo de la resiliencia, menores serán los efectos del estrés ocupacional en los trabajadores. En relación a los resultados obtenidos, los autores concordaron que sus 3 hipótesis fueron probadas, describiendo lo siguiente: a) el estrés ocupacional se correlacionó negativamente con el bienestar psicológico, b) existe una correlación positiva entre el CP y el bienestar psicológico y c) el CP puede mediar significativamente la relación entre el estrés ocupacional y el bienestar psicológico. Como principal conclusión, los autores señalaron que su investigación sumará a la literatura ya existente sobre el CP, estrés ocupacional y bienestar psicológico; además, concluyeron que el componente de la resiliencia amortigua los efectos negativos del estrés ocupacional, por lo que es importante que las empresas inviertan en el desarrollo del CP, lo cual traerá beneficios a los empleados y a la organización.

Schwarz et al. (2016), investigaron la relación entre la cultura de seguridad, comportamiento resiliente y estrés en la gestión del tráfico aéreo en Austria. Para esta investigación se empleó una muestra de 282 personas que ocupaban puestos de controladores de tráfico aéreo, personal de electrónicos de seguridad del tráfico aéreo y meteorólogos, quienes se encontraban entre el rango de 26 a 45 años de edad. Se utilizaron los instrumentos de I-BORA (para medir la resiliencia y el cual consiste en 14 ítems) de Mallak y el RESTQ (para medir el estrés y cuenta con 24 ítems) de Kallus (como se citó en Schwarz et al., 2016). La confiabilidad para ambas escalas fue determinada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual resultó en 0.79 para la escala de Soluciones dirigidas a metas, 0.63 para Flexibilidad y 0.94 para la prueba RESTQ. Cabe mencionar que los cuestionarios fueron administrados en el idioma inglés y algunos fueron traducidos al alemán (lengua materna de los participantes). En cuanto a los resultados para esta investigación, se obtuvo que todas las dimensiones de la escala de estrés, correlacionaron positivamente con el comportamiento resiliente. Los autores sugirieron que esto puede deberse a que si los niveles de estrés laboral son altos o

percibidos como desafiantes para los trabajadores y la resiliencia organizacional (es decir, la manera en la que una empresa utiliza sus recursos para salir a flote frente a eventos adversos) es alta, la resiliencia propia de los trabajadores también resultará en un nivel alto, pues estos recursos externos son elementos importantes para el desarrollo del comportamiento resiliente, y que fomentará a que la persona perciba los eventos estresantes como oportunidades.

Jahromi y Mahboobeh (2018) realizaron un estudio descriptivo correlacional y fue diseñado para medir la relación entre la resiliencia y estrategias de afrontamiento del estrés con el estrés ocupacional en instructores de una escuela de manejo en Jahrom, Irán. La muestra estuvo conformada por 70 instructores de manejo, de los cuales 64.3% eran hombres y 35.7% eran mujeres. Los instrumentos utilizados para este estudio fueron el Cuestionario de Estrés Laboral (HSE) y el cuestionario de Suspensión de Conner y Davidson (como se citó en Jahromi & Mahboobeh, 2018) para la medición de los niveles del desarrollo de resiliencia. Los datos recolectados fueron analizados en el programa SPSS y se emplearon estadísticas descriptivas y estadísticas inferenciales de datos. En cuanto a los resultados, se obtuvo un coeficiente de determinación de 0.125, con lo cual comprobaron que su hipótesis 1 (la resiliencia es capaz de predecir la varianza del estrés laboral). Adicionalmente, se realizó un análisis de ANOVA, con un nivel de significancia de 0.004, con lo que los autores indicaron que las estrategias de afrontamiento hacia el estrés, pueden predecir el nivel de varianza del estrés laboral. Es así que los resultados sugirieron que, a mayor nivel de resiliencia desarrollada en los instructores de manejo, menor será su estrés laboral, por lo que los niveles de resiliencia de un individuo, podrán predecir los niveles del estrés ocupacional. Por último, como conclusión, los autores señalaron que los trabajadores pueden estresarse en algún momento de su vida laboral y que esto es parte de la supervivencia humana; sin embargo, lo que se discutió es el estrés que llegó a agobiar al trabajador y lo afectó de manera física y mental, el cual podrá ser reducido mediante el desarrollo de la resiliencia.

Cooke et al. (2019), investigaron el proceso de una persona antes y después de los eventos estresantes y cómo se relacionan con la resiliencia en el momento que se vivencian dentro de un escenario laboral. Demostraron la importancia de los factores como son el liderazgo como soporte y el soporte de los compañeros de trabajo, para desarrollar la resiliencia de los empleados, y cómo esto puede ser moderado por las presiones laborales en el contexto de una industria bancaria China, la cual posee un ritmo

de trabajo exhaustivo y competitivo que requiere que los empleados tengan un alto nivel de resiliencia. La muestra estuvo compuesta por 2025 trabajadores bancarios chinos de 14 bancos localizados en el suroeste de China. El cuestionario utilizado fue realizado por los propios autores (midiendo cuatro dimensiones: Liderazgo como soporte, soporte de compañeros de trabajo, presión del rendimiento y resiliencia). La aplicación de la prueba se brindó en el horario de trabajo. Cada una de las dimensiones del cuestionario: liderazgo como soporte, soporte de compañeros de trabajo, presión del rendimiento y resiliencia, tienen confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.85, 0.83, 0.71 y 0.93 para cada dimensión correspondientemente. Todo el cuestionario fue adaptado a su idioma natal chino. Los resultados demostraron que a mayores niveles de presión del rendimiento (percibido como estrés laboral), menores niveles de resiliencia, debido a que, el liderazgo de soporte y el soporte de compañeros de trabajo, se asocian positivamente con la resiliencia de los empleados. Además, la presión de rendimiento moderaría la relación entre liderazgo de soporte, el soporte de compañeros y la resiliencia de los empleados, de modo que, la relación entre estas condiciones es más fuerte cuando la presión es percibida más alta.

En base al estudio de Johnson et al. (2019), se mencionó que los factores estresantes son los impulsores de la mala salud psicológica, e indican el papel importante de la resiliencia en la relación del estrés y la tensión. La muestra se realizó con 652 participantes que laboraban en tres universidades del Reino Unido, quienes trabajaban como docentes y personal administrativo. El instrumento que se utilizó para medir el estrés fue la Herramienta de Evaluación Abreviada del Estrés (ASSET) de Faragher et al. (como se citó en Johnson et al. 2019), la cual brinda información sobre ocho factores estresantes y dos medidas de tensión (mala salud psicológica y física). Dichos factores indicaron confiabilidad mediante Alfa de Cronbach de 0.93. En cuanto a los resultados de esta investigación, los autores encontraron una correlación negativa entre los ocho factores relacionados al estrés y el nivel de desarrollo de la resiliencia, por lo que mientras la resiliencia sea menor, el personal docente y no docente, percibirá mayores estresores. Por otro lado, la resiliencia se correlacionó positivamente con los efectos positivos en la salud psicológica y física. Adicional a ello, se evidenció que, para los profesores, el estrés surge de cargas de trabajo excesivas y conflictos entre el trabajo y su vida personal, mientras que el personal administrativo demostró que el estrés surge por las preocupaciones de crecimiento laboral y financieras.

En cuanto a la investigación de Oginska-Bulik y Michalska (2020), se tuvo como objetivo evaluar la relación entre el estrés secundario traumático (causado por situaciones adversas en el ámbito laboral) y la resiliencia psicológica, tomando en cuenta el papel mediador del Burnout, en una muestra de enfermeros que trabajaban con pacientes en estado terminal. La muestra estuvo conformada por 72 enfermeros provenientes de un hospicio y centro de salud privado en una provincia de Polonia, quienes participaron de manera voluntaria y anónima. De esta muestra, el 54.2% trabajaban en el centro de salud privado, mientras que el 45.8% laboraba en el hospicio público. Además, el rango de edad de los participantes comprendía los 22 a 72 años. Se utilizaron las pruebas de la Escala de Estrés Secundario Traumático (STSS) de Bride et al. (como se citó en Oginska-Bulik y Michalska, 2020), la cual consiste en 17 ítems relacionados a eventos estresantes e impactantes en el trabajo; el Inventario de Burnout de Oldenburg (OLBI) de Halbesleben & Demerouti (como se citó en Oginska-Bulik y Michalska, 2020), que contiene 16 ítems considerando los componentes de agotamiento y no compromiso y la Escala de Medición de Resiliencia, la cual cuenta con cinco componentes: 1) Determinación y persistencia en la acción; 2) Apertura a nuevas experiencias y sentido del humor; 3) Competencias para enfrentar y tolerar los efectos negativos; 4) Tolerancia al fracaso y tratar la vida como un desafío; y 5) Actitud de vida optimista y capacidad de movilizarse en situaciones difíciles. La confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach fue de: 0.89, 0.84 y 0.90 para cada instrumento respectivamente. Se utilizaron pruebas t de Student para determinar las diferencias entre las medias y los coeficientes de correlación de Pearson para calcular las relaciones entre las variables. Como hallazgos en este estudio, se obtuvo que no hubo una relación significativa entre la edad de los participantes, el tiempo que llevaban laborando y su nivel de estudios, con las mediciones de estrés. En adición a ello, se halló una relación negativa entre los altos niveles de estrés traumático causado por estresores relacionados al trabajo, con los menores niveles de resiliencia. Otro hallazgo importante que obtuvieron los autores, es que los niveles de estrés traumático causado por estresores laborales, correlacionaron positivamente con los síntomas relacionados al Burnout. Esto indica que la resiliencia juega un papel importante para proteger a los empleados de factores estresantes relacionados al lugar de trabajo, por lo que la habilidad para enfrentar el estrés y encontrar soporte social, ayudará al desarrollo de la resiliencia.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En el presente trabajo se identificó una relación entre la resiliencia y el estrés laboral en base a los hallazgos de las investigaciones previamente revisadas, demostrando que a mayor nivel de resiliencia desarrollada por el trabajador, menor será el nivel de estrés laboral (Chou et al., 2014; Cooke et al., 2019; Crane & Searle, 2016; Jahromi & Mahboobeh, 2018; Johnson et al., 2019; Mensah & Amponsah-Tawiah, 2016; Nathawat & Meenal, 2018; Oginska-Bulik & Michalska, 2020; Prabha et al., 2014; Schwarz et al., 2016); esto resulta un hallazgo importante para los profesionales del ámbito de la psicología empresarial, ya que da una evidencia de cómo el desarrollo de los recursos personales (como la resiliencia) pueden disminuir los efectos del estrés relacionado al trabajo. La resiliencia aporta al bienestar psicológico del colaborador frente a situaciones demandantes de su ambiente laboral, por ello, es importante señalar que las buenas condiciones del entorno de trabajo y las relaciones laborales ayudan al bienestar del colaborador evitando que desencadene en una situación de estrés laboral. Asimismo, se resalta la necesidad de generar medidas preventivas orientadas en proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, y también para aumentar la productividad de las organizaciones.

Asimismo, la resiliencia no solo tendría una relación inversa con el estrés laboral, sino que además sería una mediadora y moderadora de este, porque logra prevenir los efectos negativos de los estresores laborales e influye sobre la salud psicológica del trabajador (Chou et al., 2016; Crane & Searle, 2016; Jahromi & Mahboobeh, 2018; Mensah & Amponsah-Tawiah, 2016; Prabha et al., 2014). Esto implicaría que la resiliencia podría prevenir la aparición de los altos niveles de estrés laboral, con lo cual, por ejemplo, disminuirían los ausentismos causados por enfermedades ocupacionales relacionadas al estrés. Además, tomando como base las investigaciones revisadas, lo descrito también se relaciona con el bienestar psicológico del trabajador, por lo que se desarrollarían buenos entornos dentro de las organizaciones y generando un impacto positivo en los indicadores de clima organizacional y cultura, pues la tendencia actual de las empresas es poner al colaborador como prioridad, generando experiencias entorno a él durante su tiempo en la compañía, y con el fin de desarrollar la gestión del talento humano en un ambiente más flexible y con una visión estratégica (Deloitte, 2018, p. 10 - 11).

Asimismo, otra implicancia según los hallazgos encontrados es el rol importante del líder y los compañeros de trabajo (Cooke et al., 2019), ya que el apoyo que puedan brindar al colaborador podría incrementar el nivel de resiliencia frente a situaciones de alta demanda laboral. Esto concuerda con el modelo de Capital Psicológico desde la Psicología Positiva, ya que las emociones positivas se relacionan directamente entre sí, por lo que, si los trabajadores perciben el apoyo de su entorno laboral como un factor positivo, esto influirá en una mayor habilidad para sobreponerse de esta situación laboral altamente demandante.

En base a las investigaciones revisadas, existen características llamativas a resaltar en los diferentes tipos de población con las que se ha trabajado. A continuación, se analizarán los datos más relevantes de tres de ellas.

En el estudio de Chou et al. (2014), la muestra consistió exclusivamente en mujeres: 312 profesoras que enseñaban preescolar. Escogieron esta muestra, ya que la mayoría de los docentes de preescolar son mujeres, las cuales se ven constantemente presionadas por padres muy exigentes con el método de enseñanza y el enfoque educativo. Es así como se tuvo como finalidad evidenciar cómo ellas pueden manejar las conductas desafiantes de los niños, el estrés que puede ocasionar ello, así como enfrentar los efectos negativos de dicho estrés laboral ante situaciones de presión extremadamente alta.

Por otro lado, se encontró en Cooke et al. (2019), que la muestra fue exclusivamente conformada por agentes de servicio de atención al cliente en el sector banca y finanzas. Se enfocaron en este tipo de muestra, ya que son el personal que tiene contacto directo con los clientes y era importante evidenciar cómo manejaban la situaciones adversas o complejas dentro de su jornada laboral. Cabe mencionar que, la población del sector bancario es uno de los que vivencia mayor exigencia y exposición al estrés laboral, pues sus jornadas de trabajo son arduas y buscan que los colaboradores tengan un alto nivel de resiliencia.

Como tercera investigación, se observó que Oginska-Bulik y Michalska (2020), emplearon una muestra del sector de salud, en la cual se encuentran enfermeras a cargo del cuidado de pacientes con enfermedades terminales. Esto es importante mencionar, ya que esta profesión consiste en una labor ardua, que constantemente está en vigilia y atendiendo las necesidades de los pacientes y de las consultas de familiares. Debido a

ello, su labor demanda de un alto nivel de resiliencia para evitar el agotamiento y estrés laboral frente a cualquier situación adversa que pueda ocurrir, como una emergencia del propio estado de salud de los pacientes.

Es importante mencionar que, ninguna de las investigaciones destacó que la edad o nivel de estudios de los participantes, impactaron en los resultados obtenidos para ambas variables. Esto indicaría que la resiliencia es una habilidad que puede ser desarrollada en cualquier puesto ocupacional que el individuo se encuentre y que le permitirá sortear situaciones de alto estrés laboral.

En cuanto a las semejanzas entre estas investigaciones, a parte de los resultados acerca de la relación negativa de ambas variables, se encontró que nueve de las diez investigaciones revisadas emplean un diseño transaccional, siendo la excepción la investigación realizada por Crane y Searle (2016), la cual tiene un diseño longitudinal de dos tiempos.

Adicional a ello, otra semejanza a mencionar es que, en siete de las diez investigaciones, se menciona explícitamente el modelo de la Psicología Positiva y Capital Psicológico para definir la resiliencia como una habilidad que se puede desarrollar. En las otras tres investigaciones, no se mencionan estos modelos como tal; sin embargo, sí definen la resiliencia como una estrategia importante a desarrollar por los trabajadores. Por otro lado, cinco investigaciones desarrollan el concepto del estrés laboral u ocupacional desde la mirada del Modelo Transaccional de Lazarus y Folkman; las otras cinco investigaciones, se basan en conceptos relacionados al Modelo Transaccional.

Una discrepancia para tomar en cuenta es la presentada en la investigación de Schwarz et al. (2016), en donde se obtuvo como resultado, que existía una relación positiva entre la resiliencia y el estrés laboral. Sin embargo, los autores explicaron que esto sucedería sólo si los trabajadores perciben algunos factores de la situación demandante como oportunidades de perseverancia para el crecimiento personal y desarrollo profesional, lo cual les permitirá desafiarse y adquirir habilidades para enfrentar estas situaciones complejas.

Adicional a ello, Crane y Searle (2016) demuestran en sus resultados que a mayores estresores de tipo desafiantes (situaciones percibidas como oportunidades de crecimiento) mayor será su resiliencia, con lo cual se tendría otra evidencia de que estas

correlaciones positivas ocurren cuando los colaboradores enfrentan situaciones adversas con una visión de optimismo, propio del Capital Psicológico.

En relación a las limitaciones encontradas para el presente reporte, cabe mencionar el escaso número de investigaciones sobre la relación de estrés laboral y resiliencia en el contexto latinoamericano y/o peruano, ya que la mayoría de las investigaciones han sido realizadas en países pertenecientes a los continentes europeos, asiáticos y africanos. Esto denota una brecha en cuanto a información científica sobre estas variables en un contexto más cercano y que permita realizar una mayor generalización de los resultados en el ámbito laboral. En relación a ello, el idioma también supuso una limitación, ya que, si bien se cuenta con el conocimiento del idioma inglés, la mayor parte de la información científica se encontró en dicha lengua, dificultando la fluidez de la lectura de los artículos.

Otra limitación encontrada en las presentes investigaciones y como los autores mencionan (Crane & Searle, 2016; Jahromi & Mahboobeh, 2018; Oginska-Bulik & Michalska, 2020; Schwarz et al., 2016), son las muestras pequeñas de participantes en algunos de estos estudios. Esto causaría imprecisión en los resultados obtenidos, por lo que se sugiere ampliar los números de muestras para próximas investigaciones.

Una cuarta limitación observada, fue la diversidad de instrumentos utilizados para las investigaciones, pues las muestras fueron variadas. Esto dificulta encontrar comparaciones entre los grupos de participantes evaluados en relación a dichas variables, ya que cada prueba cuenta con sus propias escalas y dimensiones.

Como última limitación, se resaltan los vacíos en algunas de las investigaciones en cuanto a la validez y/o confiabilidad de los instrumentos utilizados. Tal es el caso de las investigaciones de Chou et al. (2014), Cooke et al. (2019); Jahromi y Mahboobeh (2018), Johnson et al. (2019), Nathawat y Meenal (2018), Oginska-Bulik y Michalska (2020), Prabha et al. (2014) y Schwarz et al. (2016), que solo presentan estadísticos como el alfa de Cronbach y la correlación entre las variables estudiadas. Esta práctica errónea, denominada inducción de fiabilidad, se da en la comunidad científica bajo la premisa de que la fiabilidad y validez son inherentes a los instrumentos psicológicos, por lo que los investigadores no informan sobre los estadísticos obtenidos para los tests o inducen de aplicaciones previas de dichas pruebas (Badenes et al., 2020). Si bien las muestras diversas pueden afectar los estadísticos de fiabilidad de un instrumento, es importante

resaltar estos vacíos para evitarlos en futuras investigaciones y no restar seriedad y robustez a los resultados obtenidos.

Dentro de futuras líneas de investigación se deberán incluir estudios psicológicos longitudinales, de manera que se pueda establecer la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en distintos momentos, ya que es relevante identificar si en la medida que el tiempo transcurre, el estrés se puede intensificar por ciertos factores del trabajo o si la resiliencia fue desarrollada luego de un intervalo de tiempo y ayudó a mitigar el estrés laboral. Con ello, se podrá actuar de manera proactiva desde las áreas de Gestión Humana y desplegar acciones como programas o capacitaciones que permitan apoyar a los colaboradores frente a estas necesidades. Asimismo, es importante tener mayores investigaciones con ambas variables de investigación, enfocándose en el mismo modelo teórico para evidenciar cuáles fueron los hallazgos más relevantes. Además, parece relevante la realización de próximas investigaciones en poblaciones de Latinoamérica para conocer si se muestra el mismo impacto y la relación entre las variables.

El presente trabajo y los resultados de las investigaciones, pueden servir para continuar aportando en el ámbito organizacional, de manera que se puedan implementar programas de capacitación en resiliencia para los colaboradores, con la finalidad de generar el conocimiento de sus propias fortalezas y debilidades, de manera que puedan desarrollar habilidades como la resiliencia para afrontar positivamente los desafíos o situaciones de incertidumbre y lograr el máximo rendimiento frente a escenarios adversos. De este modo, Serna et al. (2017, p. 17) mencionan que es trascendental ejecutar prácticas saludables en las organizaciones para promover que el trabajador actúe con resiliencia, como, por ejemplo, fomentar el aprendizaje desde los errores o situaciones problemáticas que ocurren en el día a día, lo cual les permitirá desarrollar habilidades para responder favorablemente ante eventos adversos.

Otra práctica a emplear, a favor del desarrollo de la resiliencia, es la gestión de una cultura de seguridad psicológica, en la cual los colaboradores se sientan con la posibilidad de compartir sus opiniones y comentarios libremente, sin temor de que esto pueda ocasionar una sanción o amonestación, para ello se debe promover canales de comunicación de manera transversal y motivando a la participación (Serna et al., 2017).

De igual forma, Ruiz (2022), señala que, dentro de la cultura de seguridad en las organizaciones, se debe de fomentar el liderazgo desde los directivos de la compañía

hacia todos los colaboradores, de manera que ellos puedan desplegar con el ejemplo la iniciativa de poner como prioridad el bienestar psicológico, motivando a las personas para trabajar de forma segura, estando dispuestos a apoyar a los demás frente a las necesidades y situaciones complejas que se presenten a nivel laboral.

Asimismo, sería conveniente implementar talleres de mindfulness, ya que se ha demostrado con amplia evidencia empírica que los programas “Mindfulness Based Stress Reduction” aplicados en las organizaciones, pueden reducir el estrés relacionado al trabajo, pues contribuye a que los trabajadores estén más enfocados en el momento presente y sepan diferenciar las características de la situación adversa y sus emociones, con lo cual evitarían pensar en las consecuencias a futuro de las altas demandas laborales (lo cual generaría estrés); además, estos programas de mindfulness han evidenciado la mejora de la resiliencia independientemente de la ocupación del colaborador (Goilean et al., 2020).

De igual importancia, Urrutia (2021) menciona que estos programas o capacitaciones podrían darse mediante webinars y herramientas de formación e-learning, ya que, en relación a la experiencia del empleado, es importante implementar los medios de comunicación utilizados por los colaboradores para lograr una cercanía, lo cual conlleva a que se sientan a gusto con un lugar de trabajo innovador y flexible, y esto pueda ser un factor protector frente al estrés; adicionalmente, la autora menciona que la adquisición de conocimientos sobre cómo administrar las emociones en situaciones complicadas, permite a los trabajadores estar más enfocados en su quehacer diario y mejorar la calidad de sus relaciones interpersonales. Según ello, se lograría desarrollar la habilidad de resiliencia desde la mirada del Capital Psicológico, lo cual impactaría positivamente en la mejora del desempeño laboral y en la capacidad para hacer frente a las situaciones estresantes que el trabajador vivencie dentro de su rol laboral.

Finalmente, es importante incentivar un descanso adecuado con el fin de evitar el agotamiento del colaborador para no generar estrés laboral, tomando acciones como: respetar el horario de jornada laboral, las vacaciones y días no laborables; adicionalmente, los empleadores deberán asegurar la implementación de programas de bienestar social, los cuales incluyan planes de bajo costo con centros de salud para chequeos médicos y actividades que promuevan la salud (clases de yoga, meditación, actuación, baile, pintura, entre otros), con la finalidad de que el trabajador cuente con la

disposición de recursos positivos que sirvan como soporte durante el desarrollo de la resiliencia (ESAN, 2021).



## CONCLUSIONES

El objetivo del presente reporte fue llevar a cabo una revisión de investigaciones científicas en el campo de la psicología, las cuales relacionan las variables de resiliencia y estrés laboral en trabajadores del sector público y privado. Es así como se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se logró identificar que los hallazgos en las investigaciones revisadas, responden a la pregunta del presente trabajo, encontrándose a favor de la existencia de una relación entre las variables de resiliencia y estrés laboral.
- Las investigaciones revisadas en este reporte demuestran una correlación negativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores (Chou et al., 2014; Cooke et al., 2019; Crane & Searle, 2016; Jahromi & Mahboobeh, 2018; Johnson et al., 2019; Mensah & Amponsah-Tawiah, 2016; Nathawat & Meenal, 2018; Oginska-Bulik & Michalska, 2020; Prabha et al., 2014; Schwarz et al., 2016). Por lo que, cuanto mayor sea la resiliencia desarrollada por el trabajador, menor será el nivel de estrés laboral que presente.
- Las muestras de las investigaciones revisadas han sido variadas en cuanto a número de participantes y profesiones; sin embargo, es necesario investigar la relación de dichas variables en muestras más amplias para seguir explicando la relación entre ellas.
- Es importante que en los próximos años se siga generando mayor literatura sobre la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el ámbito de la psicología empresarial, con la finalidad de brindar recursos para que los colaboradores se adapten a las nuevas tendencias y exigencias del contexto laboral.

## REFERENCIAS

- Aderibigbe, J. & Mjoli, T. (2019). Relationship between occupational stress, organisational citizenship behaviour, Psychological Capital and emotional intelligence among Nigerian Employees [Relación entre el estrés ocupacional, el comportamiento de ciudadanía organizacional, Capital Psicológico e inteligencia emocional entre empleados nigerianos]. *African Journal of Business and Economic Research*, 14(1), 85-111. <https://doi.org/10.31920/1750-4562/2019/v14n1a5>
- AlMulla, A. (2018, 09 de febrero). *05 pasos para desarrollar resiliencia emocional en el trabajo*. World Economic Forum. <https://es.weforum.org/agenda/2018/02/5-pasos-para-desarrollar-resiliencia-emocional-en-el-trabajo>
- Amin, N. & Shah, S. (2020). Psychological Capital as predictor of psychological well-being among doctors [El Capital Psicológico como predictor del bienestar psicológico en médicos]. *Indian Journal of Positive Psychology*, 11(4), 389-391. *ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2493867764?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Badenes, L., Rubio, M. & Sánchez, J. (2020). Meta-análisis de generalización de la fiabilidad. *Información Psicológica*, (119), 17-32. <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2020.119.6>
- Bentacourt, M., Domínguez, W., Peláez, B. & Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID-19. *Revista Científica de la Universidad Estatal del Sur de Manabí*, 4(3), 41-50. <https://bit.ly/30i42cK>
- Briones, D. & Mejía, S. (2021). *Relación entre estrés laboral y resiliencia en docentes de la carrera de medicina y cirugía en la universidad de Cuenca-Asuay, periodo 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/36957>
- Chou, M., Lee, H. & Wu, H. (2016). Emotion, psychological resilience and Work Stress: a study among preschool teachers [Emoción, resiliencia psicológica y estrés labora: un estudio en profesores de preescolar]. *European Journal of Psychological Research*, 3(1), 8-15. <https://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2016/02/Full-Paper-Emotion-psychological-resilience-and-work-stress-a-study.pdf>
- Cooke, F., Wang, J. & Bartram, T. (2019). Can a supportive workplace impact employee resilience in a high pressure performance environment? An investigation of the chinese banking industry [¿Puede un lugar de trabajo de apoyo afectar la resiliencia de los empleados en un entorno de rendimiento de alta presión? Una investigación de la industria bancaria china]. *International Association of Applied Psychology*, 68(4), 695–718. <https://doi.org/10.1111/apps.12184>

- Crane, M. & Searle, B. (2016). Building resilience through exposure to stressors: The effects of challenges versus hindrances [Desarrollando la resiliencia a través de la exposición a factores estresantes: los efectos de los desafíos frente a los obstáculos]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(4), 468-479. <http://dx.doi.org/10.1037/a0040064>
- ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? (2017, 05 de junio). *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>
- Deloitte. (2018). *Informe de Gestión de RRHH en América Latina: compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región, abril 2018*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Duchek, S., Raetze, S. & Scheuch, I. (2020). The role of diversity in organizational resilience: a theoretical framework [El papel de la diversidad en la resiliencia organizacional: un marco teórico]. *Business Research*, 13(2), 387-423. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0084-8>
- Edo-Izquierdo, S., Rovira, T., Maturano, N. & Fernández-Castro, J. (2021). Cuestionario PASA (Primary Appraisal Secondary Appraisal) para la evaluación del estrés. Adaptación al español e instrucciones de uso. *Universitat Autònoma de Barcelona*. <https://ddd.uab.cat/record/237178>
- ESAN. (2021, 26 de mayo). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial#:~:text=Disminuye%20la%20productividad,que%20pueden%20afectar%20la%20productividad>
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura científica y tecnológica*, 15(64), 31-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7188504>
- Gallardo, L. (2019). *Afrontamiento al estrés: una revisión teórica y evolutiva del concepto*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5737#:~:text=Se%20concluye%20que%20concepto%20del,investigaciones%20argumentaron%20los%20datos%20emp%C3%ADricos>
- García, G. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621313/TESIS+-+GLADYS+GARCIA+PERALTA.pdf;jsessionid=6343A382E5E0623AE65E77DD28D7982C?sequence=2>

- Goilean, C., Gracia, F., Tomás, I. & Subirats, M. (2020). Mindfulness en el ámbito del trabajo y de las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 41(2), 139-146. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2929>
- Henríquez, R. (2021, mayo). *Medio ambiente y salud mental: ¿cuál es su relación?* Universidad de Chile. <https://www.uchile.cl/noticias/176358/medio-ambiente-y-salud-mental-cual-es-su-relacion>
- Hussain, A. & Nawaz, A. (2019). The Psychological Capital as predictor for organizational commitment and occupational stress [El Capital Psicológico como predictor del compromiso organizacional y el estrés ocupacional]. *Gomal University Journal of Research*, 35(2), 2-12. <https://www.researchgate.net/publication/338801710>
- Instituto Peruano de Economía. (2020). COVID-19: ¿Cuál es la situación del mercado laboral peruano en tiempos de pandemia? <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>
- Jahromi, F. & Mahboobeh, C. (2018). Prediction job stress based on resilience and coping strategies in driving school instructors [Prediciendo el estrés laboral basado en la resiliencia y estrategias de afrontamiento en instructores de manejo]. *Indian Association of Health, Research and Welfare*, 9(2), 279-281. *ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2158122326?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Johnson, S., Willis, S. & Evans, J. (2019). An examination of stressors, strain, and resilience in academic and non-academic U.K. university job roles [Una examinación de los estresores, tensión y resiliencia en puestos universitarios académicos y no académicos de Reino Unido]. *American Psychological Association*, 26 (2), 162- 177. <http://dx.doi.org/10.1037/str0000096>
- Marquina-Lujan, R. & Benavides, A. (2021). Estrés y actitudes resilientes en el personal de la Policía Nacional del Perú frente a la pandemia causada por el covid-19. *Revista ConCiencia EPG*, 6(2), 132-142. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.6-2.9>
- Martínez, J., García, A. & Aldebarán, V. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 38-45. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1388>
- Medina, A. & Vicuña, L. (2018). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de Lima, Perú. *Paideia XXI*, 8(2), 259-293. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2048/2015>
- Mensah, J. & Amponsah-Tawiah, K. (2016). Mitigating occupational stress: The role of psychological capital [Mitigando el estrés laboral: el papel del capital psicológico]. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 31(4), 1-15. <http://dx.doi.org/10.1080/15555240.2016.1198701>

- Morgan, J. (2020). La resiliencia: habilidad esencial para hacerle frente a la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 11(1), 21-31. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n1/1659-4932-rna-11-01-21.pdf>
- Nathawat, S. & Dadarwal, M. (2014). A study of job stress and psychological capital in Rajasthan police officers. *Indian Journal of Positive Psychology*, 5(1), 66-68. [http://www.iahrw.com/index.php/home/journal\\_detail/19#list](http://www.iahrw.com/index.php/home/journal_detail/19#list)
- Oginska-Bulik, N. & Michalska, P. (2021). Psychological resilience and secondary traumatic stress in nurses working with terminally ill patients - The mediating role of job Burnout. *Psychological Services*, 18(3), 398-405. <http://dx.doi.org/10.1037/ser0000421>
- Ordóñez-Iriarte, J. M. (2020). Salud mental y salud ambiental: una visión prospectiva. Informe SESPAS 2020. *Gaceta Sanitaria*, 34(1), 68-75. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.05.007>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021, 17 de mayo). *Trabajar largas semanas laborales mata*. <https://news.un.org/es/story/2021/05/1492072>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1/2), 11-37. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)
- Osorio, J. & Cádenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Page, M., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., Mulrow, C., Shamseer, L., Tetzlaff, J., Akl, E., Brennan, S., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J., Hróbjartsson, A., Lalu, M., Li, T., Loder, E., Mayo-Wilson, E., McDonald, S.,...Moher, D. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista Española de Cardiología*, 74(9), 790-799. <https://doi.org/10.1016/j.recesp.2021.06.016>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Salud Uninorte*, 35(1), 156-183. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)
- Popescu, C., Ilie, O., & Bondac, G. (2018). The “Techno-stress” phenomenon and its consequences in the modern organization. *LUMEN Proceedings*, 4(1), 224-238. <https://doi.org/10.18662/lumproc.22>
- Prabha, S., Kumar, S. & Krishna, A. (2014). Role of resilience as a moderator between the relationship of occupational stress and psychological health. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 5(9), 1023-1026. [http://www.iahrw.com/index.php/home/journal\\_detail/19#list](http://www.iahrw.com/index.php/home/journal_detail/19#list)
- Puntriano, C. (2020, 10 de marzo). Medidas contra el estrés laboral. *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/pensando-laboralmente/2020/03/medidas-contr-el-estres-laboral.html/?ref=gesr>

- Reyes, A., Rodríguez, L., López, K., Guzman, F., & Alonso, M. (2018). Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero. *Health and Addiction*, 18(1), 29–37. <https://doi.org/10.21134/haaj.v18i1.330>
- Rook, C., Smith, L., Johnstone, J., Rossato, C., López, G., Díaz, A. & Roberts, J. (2018). Reconceptualising workplace resilience - A cross-disciplinary perspective. *Anales de psicología*, 34(2), 332-339. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.299371>
- Ruiz, J. (2022, enero). 2022 el año de la revolución de los profesionales de la seguridad y salud. *PrevenControl*. <https://prevencontrol.com/prevenblog/2022-el-ano-de-la-revolucion-de-los-profesionales-de-la-seguridad-y-salud/>
- Salazar, C. (2019). *El Tecnoestrés y su efecto sobre la productividad individual y sobre el estrés de rol en trabajadores chilenos: un estudio psicométrico y predictivo*. [Tesis de doctorado, Universitat Oberta de Catalunya]. Repositorio institucional de la Universitat Oberta de Catalunya. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/103666>
- Schwarz, M., Wolfgang, K. & Gaisbachgrabner, K. (2016). Safety culture, resilient behavior, and stress in air traffic management. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 6(1), 12–23. <https://doi.org/10.1027/2192-0923/a000091>
- Serna, G., Zenozaín, C. & Schmidt, J. (2017). La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión en el Tercer Milenio*, 20(39), 13-24. <https://doi.org/10.15381/gtm.v20i39.14139>
- Tello, L. (2021, 13 de mayo). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>
- Tonkin, K., Malinen, S., Näswall, K. & Kuntz, J. (2018). Building employee resilience through wellbeing in organizations. *Human Resource Dev Quarterly*, 29(2), 107-124. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21306>
- Trougakos, J., Chawla, N., & McCarthy, J. (2020). Working in a pandemic: Exploring the impact of COVID-19 health anxiety on work, family, and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 105(11), 1234-1245. <https://doi.org/10.1037/apl0000739>
- Urrutia, J. (2021). *Líder 4.0: Liderazgo para tiempos convulsos*. (1.ª ed.). Mandroque.
- Vicente de Vera, M. & Gabari, M. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en docentes de educación secundaria. *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127-152. <https://doi.org/10.17583/rise.2019.3987>
- World Health Organization. (2020, 19 de octubre). *Occupational health: stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>.

Xiao, L. (2018). Study on the relationship among perception of organizational change, job insecurity and turnover intention: from the perspective of stress appraisal and coping. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, 252(3), 416-422. <https://doi.org/10.2991/jahp-18.2018.84>

