

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: UN ANÁLISIS A
PARTIR DE UN SISTEMA DE ECUACIONES ESTRUCTURALES**

Realizado por

Yuli Paulin Hernández

Jhon Jairo Quintero

Francy Yineth Villamil Suárez

Con la Asesoría de

Andrés Osorio

Maestría en Gerencia del Talento Humano

Universidad de Manizales

2024

INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: UN ANÁLISIS A PARTIR DE UN SISTEMA DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

Resumen

Este estudio evalúa la influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño tanto individual como contextual de los empleados de un Centro de Atención Telefónica. Es novedoso en el sentido de que la relación señalada ha sido poco estudiada en el contexto empresarial colombiano, particularmente en empresas que prestan servicios de “call” y “contact center”. Este estudio se sustenta en la teoría de recursos y demandas laborales, a razón de que la calidad de vida laboral se considera un recurso que mejora el desempeño de los empleados. Se evaluaron hipótesis sobre la influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño individual y contextual en una muestra de 147 operadores de un Centro de Atención Telefónica de una empresa que presta estos servicios en Manizales, Colombia, mediante un sistema de ecuaciones estructurales. Los resultados de estudios establecen que variables de la calidad de vida laboral como el control en el trabajo, el bienestar general, la interfaz hogar-trabajo y las condiciones de trabajo inciden en el desempeño de los empleados del Centro de Atención Telefónica. Contrariamente, las variables satisfacción profesional y estrés en el trabajo no inciden el desempeño de dichos trabajadores.

Palabras Claves: desempeño individual, desempeño contextual, calidad de vida laboral, demandas laborales, recursos laborales.

Abstract

This study evaluates the influence of quality of work life on the individual and contextual performance of Call Center employees. This is novel since this relationship has seldom been studied in the Colombian business context, particularly in companies providing "call center" and

"contact center" services. This study is based on the theory of labor resources and demands, since quality of work life is considered a resource that improves employee performance. Hypotheses on the influence of quality of work life on individual and contextual performance were evaluated in a sample of 147 operators of a Call Center of a company that provides these services in Manizales, Colombia, using a system of structural equations. The results of the studies establish that variables of quality of work life such as control at work, general well-being, home-work interface and working conditions have an impact on Call Center employees' performance. In contrast, job satisfaction and job stress do not affect the performance of these employees.

Keywords: individual performance, contextual performance, quality of work life, labor demands, labor resources.

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento del rendimiento a nivel individual es un resultado clave que incide en el incremento del desempeño de las empresas desde las perspectivas operacional, de mercado y financiera (Bohorquez et al. 2020). Por ende, el desempeño individual produce la implementación del modelo de negocio y la estrategia que las organizaciones implementan (Salas et al., 2012). Por esta razón, es necesario que las organizaciones identifiquen los factores que facilitan el mejoramiento del desempeño del individuo en los cargos que ocupan (Koopman et al. 2011). Existen tanto factores de la organización como del individuo que inciden en su desempeño, lo que indica que es necesario identificar cuáles son esenciales en el mejoramiento de este resultado (Goswami, 2015).

Uno de los aspectos más importantes que se relacionan con el desempeño de los individuos es la calidad de la vida laboral (Zuñiga, 2019). Los efectos de esta variable en la motivación del individuo se consideran potenciadores del desempeño individual (Cuello et al., 2020). Por esto, en

la literatura científica, establecer los factores de la calidad de la vida laboral que mejoran el desempeño del individuo ha sido un fenómeno de estudio frecuentemente estudiado (Liu & Liu, 2020). La calidad de vida laboral se considera una característica que facilita que las personas tengan comportamientos y resultados que favorecen tanto la eficiencia operacional de la organización como su capacidad para innovar (Koopman et al. 2011).

La literatura destaca varios factores que afectan de manera positiva o negativa el desempeño individual. García et al. (2007) encontró que los trabajadores más estresados perciben el entorno laboral mucho más adverso, lo que incide de manera negativa en su desempeño laboral. Pacherras (2017) encontró que el estilo de vida está relacionado con el desempeño individual. Yáñez (2021) halló que la calidad de vida laboral está compuesta por varios factores, que se interrelacionan de forma directa con el desempeño individual, lo que demuestra que una calidad de vida deficiente, estresante, acompañada de estilos poco saludables tanto físicos como mentales perjudican no solo la salud de los colaboradores, sino que además influye en su labor diaria.

Otros estudios han encontrado que los trabajadores de organizaciones de carácter público que gozan de calidad de vida laboral alcanzan un mayor desempeño (Bohórquez et al. 2020; Rodríguez et al. 2007; Vera et al. 2018). Igualmente, en el sector educativo se ha encontrado que los profesores con una mejor calidad de vida laboral también presentan un mejor desempeño (Delgado et al. 2021; García et al. 2007). Asimismo, el beneficio que produce la calidad de vida laboral en el desempeño de los trabajadores también se ha identificado en el sector manufactura (Boon et al. 2012; Soelton et al. 2020). Teóricamente, estos estudios validan que la calidad de vida laboral presenta una incidencia positiva y significativa en el desempeño individual.

No obstante, estas relaciones no se han evaluado en empleados pertenecientes a los contact-call centers o Centros de Atención Telefónica. En estas organizaciones se ha encontrado que faltan

acciones para mejorar la calidad de vida laboral, lo que incentiva el abandono voluntario de los cargos y se consolida en un bajo desempeño (Berrío, 2021). Por ende, en estas organizaciones es esencial que la función de gestión humana establezca prácticas que permitan el mejoramiento de la calidad de la vida laboral (Bedoya, 2016; Becerra-Ostos, 2018; Parra, 2013).

El objetivo de este artículo consiste en evaluar la influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los empleados de un Centro de Atención Telefónica que opera en la ciudad de Manizales, Colombia. En este artículo, la relación entre estas dos variables se explica desde la perspectiva teórica de los recursos y demandas laborales (DRL), pues la calidad de vida laboral se constituye un recurso que hace posible lidiar con los retos laborales, lo que a la postre favorece el desempeño alcanzado por el individuo en su cargo.

REFERENTE TEÓRICO

Teoría de las demandas y los recursos laborales (DRL)

En este estudio se contempló la DRL como la teoría que permite asociar la calidad de vida laboral con el desempeño individual. Esta teoría se caracteriza por ser generalizable, flexible y comprensiva, por lo que puede ser aplicada en diversidad de organizaciones (Pérez et al., 2021). Además, la DRL es una de las teorías más útiles para explicar el impacto de las condiciones de trabajo en el desempeño de los trabajadores (Bakker et al., 2013).

En específico, la DRL toma en cuenta dos procesos (Bakker & Demerouti, 2013): el primero de ellos tiene como proposición que hay presentes en el trabajo altas demandas laborales que agotan a los trabajadores y, como consecuencia, afectan negativamente el desempeño individual; la segunda toma en consideración que existe un proceso de equilibrio, en el que los recursos con los que cuenta el trabajador le permiten hacer frente eficazmente a las demandas

laborales. Esto conduce a que el empleado obtenga resultados positivos, entre ellos un adecuado desempeño individual.

Por un lado, las demandas laborales son descritas por Bakker y Demerouti (2013) como características de la organización que requieren de un esfuerzo del trabajador para enfrentarlas, las cuales, al estar presentes, traen consigo una fatiga física o psicológica que pueden estar en detrimento del desempeño. Estas pueden ser las altas exigencias en cuanto a metas del cargo, el trato con clientes difíciles, Por otro lado, los recursos laborales consisten en características del trabajador y la empresa que mitigan el efecto de las demandas en el desempeño (Medrano et al., 2018). Los recursos laborales integran aspectos del diseño del trabajo como la retroalimentación sobre el desempeño, las oportunidades para el uso de las habilidades y la libertad para tomar decisiones (Bakker & Demerouti, 2013). Asimismo, se tienen en cuenta recursos sociales como la relación y apoyo de los compañeros de trabajo y/o líderes. También se integran recursos de la organización como las oportunidades de formación y el desarrollo profesional. Y, por último, recursos como el balance trabajo-familia, lo cual mejora la calidad de vida laboral del empleado (Bakker & Demerouti, 2013).

Así pues, la interacción entre las demandas y los recursos permite explicar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño individual. La calidad de vida laboral se determina como un recurso que facilita el desempeño del individuo y, que, por supuesto, mitiga el impacto de muchas de las demandas que el trabajador experimenta el empleado en su cargo (Bakker, 2013).

Calidad de vida laboral

A lo largo del tiempo las empresas han evolucionado en la forma de relacionarse con los empleados que las componen. Esta relación ha mejorado en el sentido de buscar un balance entre los propósitos personales del individuo y de la organización. En este sentido, las organizaciones han

comprendido que es necesario que el empleado desarrolle su faceta familiar a la par que desarrolla su faceta familiar, lo que demanda de unos líderes empresariales conscientes que esto es un aspecto que mejora tanto el bienestar del individuo como el desempeño de la organización (Levy & Anderson, 1980).

En los años setenta surgió una preocupación significativa por mejorar la calidad de vida o el entorno laborales de los colaboradores cuyos derechos o valores se veían vulnerados. Ante esto, se originó el estudio de un movimiento conocido como calidad de vida laboral (Davis & Cherns, 1975). A medida que el área de talento humano dentro de las organizaciones se ha establecido como un proceso clave, se ha identificado que las personas esperan que sus organizaciones o lugares de trabajo les permita desarrollar y hacer un mayor uso de sus competencias y habilidades adquiridas a lo largo de su experiencia laboral. Esto es necesario para obtener una mayor satisfacción personal que le permita desarrollarse dentro de su entorno laboral y poder suministrar la oportunidad de crecer y obtener compensaciones materiales, psicológicas y sociales (Grady, 1984; Mateu, 1984; Peiró, 1990).

Derivado de lo anterior, la calidad de la vida laboral se define como aquella condición de satisfacción que tiene el empleado en referencia a diversas variables relacionadas con el trabajo como son los horarios, el diseño del trabajo, el clima laboral, los beneficios, la posibilidad de hacer carrera, entre otros (Delamotte & Takezawa, 1986). Así pues, cuando se habla de calidad en el contexto de la vida laboral, esto implica que el hecho de ofrecer una compensación a cambio de un trabajo no es suficiente para que un trabajador esté satisfecho. La calidad de la vida laboral reconcilia o alinea los aspectos del trabajo relacionados tanto con las experiencias humanas como con los objetivos organizacionales (Jenkins, 1983; Larouche & Trude, 1983). Por ende, las organizaciones deben diseñar e implementar un modelo de calidad de vida laboral para sus

empleados, lo que soporta el desempeño esperado por la organización (Celia & Tulskey, 1990). Por lo anterior, la calidad de vida laboral se asume como un constructo multidimensional, el cual, según Easton y Van Laar (2018) engloba dimensiones como la satisfacción profesional, el control en el trabajo, el bienestar general, la interfaz hogar-trabajo, el estrés y las condiciones laborales. Para estos autores evaluar la calidad de vida laboral exige involucrar estas dimensiones, las cuales se relacionan en este estudio con el desempeño de los empleados.

Diversos estudios demuestran que cuando una empresa tiene un plan de calidad de vida laboral estructurado e implementado con el objetivo de integrar aspectos familiares, personales, educativos y laborales, los empleados presentan un mayor desempeño en sus cargos (Diener et al., 1993; Diener & Rahtz, 2000; Easterling, 1995). Es por esta razón que la sociedad está cada vez más consciente de la necesidad y la importancia para las empresas de desarrollar espacios laborales que promuevan la calidad de vida laboral y que permitan a los empleados relacionarse como seres humanos. Según Herbst (1975), el producto del trabajo está dirigido principalmente por seres humanos y secundariamente por materiales y recursos. Por ejemplo, existe relación entre el incremento de la calidad de la vida laboral y el mejoramiento del posicionamiento competitivo de las organizaciones (Chaturvedi, 1991; Diener & Suh, 2022), por lo que buscar mejores condiciones para el ser humano es una estrategia clave para mejorar el desempeño de las organizaciones (Fernández & Giménez, 1988).

Desempeño individual

El desempeño laboral es una de las variables que más se mide o se tiene en cuenta en cualquier tipo de organización, particularmente desde el punto de vista de la gestión humana (Salas et al., 2012). Esta variable es influenciada por factores internos y externos de la organización (Koopman et al., 2011). La literatura expone diferentes definiciones sobre lo que es el desempeño laboral. Al

respecto, Bohorquez et al. (2020) establecen que el desempeño laboral consiste en los resultados que alcanza cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas y en el desenvolvimiento con el que actúa. Este desempeño se considera el origen de los resultados que colectivamente la organización alcanza (Cuello et al., 2020).

Para Viswesvaran y Ones (2000), el desempeño comprende acciones, comportamientos y resultados escalables que los empleados realizan o provocan y que están vinculados con los objetivos de la organización y contribuyen con ellos. Viswesvaran (2002) afirma que el desempeño es una estructura abstracta y latente que no puede señalarse ni medirse directamente. Partiendo de lo anterior, es importante entender que el desempeño laboral está formado por múltiples componentes o dimensiones, y esas dimensiones están formadas por indicadores, los cuales pueden ser medidos directamente.

Viswesvaran (2002) señala que mientras las dimensiones pueden ser genéricas en todos los puestos de trabajo, los indicadores exactos sí pueden diferir entre ellos. Esto quiere decir que, si bien el desempeño laboral cuenta con dimensiones específicas, cada organización y contexto establece unos indicadores específicos para el desempeño laboral. Sin embargo, el desempeño de acuerdo con Koopman et al. (2011) se divide en dos dimensiones: individual y contextual. El primero tiene que ver con cumplir con los resultados especificados en el diseño original del cargo, mientras que el segundo corresponde al cumplimiento de objetivos no especificados, los cuales han sido impulsados por la motivación intrínseca del empleado.

Formulación de hipótesis sobre la relación entre las dimensiones de la calidad de vida laboral de Easton y Van Laar (2019) y el desempeño individual

Riyadi (2019) afirma que la satisfacción personal en el trabajo influye de manera positiva en el desempeño de los empleados. Esto se explica en que, cuando los empleados se sienten satisfechos

con su trabajo, tienden a estar más comprometidos y motivados hacia los resultados de desempeño individual. En este orden de ideas, los empleados satisfechos tienden a estar más motivados para realizar su trabajo (Murgianto et al., 2016). Así pues, los empleados con una actitud positiva hacia sus responsabilidades laborales están dispuestos a poner un esfuerzo adicional para alcanzar los objetivos. La satisfacción, por lo tanto, hace que los trabajadores se esfuercen por mejorar sus habilidades y conocimientos, buscando oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional que mejoran su desempeño individual. Como resultado, los trabajadores tienden a desempeñarse mejor cuando están satisfechos (Pushpakumari, 2008).

H1: La satisfacción laboral influye de forma positiva en el desempeño individual.

La satisfacción laboral influye de manera positiva en el desempeño contextual de los trabajadores. El desempeño contextual se refiere a las conductas y acciones que van más allá de las tareas y responsabilidades específicas del trabajo (Pegorado, 2009), y que contribuyen al funcionamiento y ambiente general en el lugar de trabajo, cuando los empleados están satisfechos en su trabajo, es más probable que se comprometan y se involucren en su entorno laboral de manera positiva. La satisfacción en el trabajador genera que sean más propensos a colaborar y trabajar en equipo con sus colegas, esta colaboración es fundamental para el éxito de un equipo y para la mejora del rendimiento organizacional, a partir de esto los empleados satisfechos están más dispuestos a realizar actividades adicionales que no están estrictamente en su descripción de trabajo, como ofrecer ayuda a los compañeros, cumplir con normas y políticas, y participar en iniciativas de mejora organizacional (Bautista et al., 2020). Lo anterior permite desarrollar la capacidad de adaptarse y ser flexibles lo que contribuye al desempeño contextual, ya que ayudan a mantener un entorno de trabajo ágil y receptivo al cambio.

H2: la satisfacción laboral influye de forma positiva en el desempeño contextual.

El control en el trabajo tiene un impacto positivo en el desempeño de habilidades de los trabajadores, entendiendo control como el grado de autonomía y capacidad que los empleados tienen para tomar decisiones y tener influencia sobre su propio trabajo (Ryan et al., 2020). Con el control en el trabajo se promueve la autonomía, la utilización de habilidades y talentos, la adaptabilidad y la creatividad, así como el sentido de pertenencia y compromiso con la organización (Molina et al., 2021). Al proporcionar a los empleados un mayor control sobre su trabajo, se les brinda la oportunidad de desarrollar y aplicar plenamente sus habilidades, lo que contribuye a un mejor desempeño en general (Mejias et al., 2022). Su relevancia radica en encontrar el equilibrio adecuado entre el control y los límites y objetivos claros para mantener el rendimiento y la eficiencia.

H3: El control en el trabajo influye de manera positiva en el desempeño individual de los trabajadores.

El control en el trabajo influye de manera positiva en el desempeño contextual de los trabajadores, teniendo en cuenta que el desempeño contextual se refiere a las conductas y acciones de los empleados que van más allá de sus tareas específicas y contribuyen al funcionamiento y ambiente general en el lugar de trabajo, este control les brinda autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones, un sentido de pertenencia y compromiso, y promueven su adaptabilidad y flexibilidad (Mejias et al., 2022). Es importante implementar el control de manera equilibrada y asegurarse de que sea percibido como legítimo por los empleados para que tenga un impacto efectivo y positivo.

H4: El control en el trabajo influye de manera positiva en el desempeño contextual de los trabajadores.

Coexiste una relación significativa entre la variable de bienestar laboral y el desempeño individual de los trabajadores. Ya que debe existir una relación o equilibrio entre el empleado y el empleador. Es por eso que las relaciones de las variables mencionadas establecen la manera de pensar y actuar del trabajador. Esto teniendo en cuenta que la organización busca mejorar la parte emocional de sus empleados con el fin de diseñar habilidades que puedan influir en el desempeño individual de los trabajadores.

H5: El bienestar general influye de manera positiva en el desempeño de habilidades de los trabajadores

Existe una relación positiva entre las variables de bienestar general y desempeño individual de los trabajadores, lo cual indica que las variables satisfacción y bienestar influye en la variable productividad y rendimiento laboral de los trabajadores, entendiendo que todas las actividades que apunten y sean desarrolladas en pro de incentivar el bienestar laboral de los trabajadores a través de la organización tengan resultado demostrable donde se verifica la influencia que existe entre la relación individuo trabajo (José Alejandro Martínez – Diego Rivera 04 junio 2019.)

H6: El bienestar general influye de manera positiva en el desempeño contextual de los trabajadores.

Estas variables logran relacionarse de forma conveniente ya que puede indicar que al momento de aumentar o mejorar las condiciones de la calidad de vida laboral de los empleados se verá el resultado en el desempeño laboral de los mismos (Alejandrina k Agui-Ortiz 2020). La variable calidad de vida laboral es un factor de gran relevancia en cuanto al nivel de desempeño de los empleados, debido a que influye en aspectos como las condiciones del trabajo y la motivación laboral. Los cuales son fundamentales para mantener o incrementar la calidad de los procesos laborales (Rony, 2017).

H7: El interfaz hogar – trabajo influye de manera positiva en el desempeño de habilidades de los trabajadores.

Existe una relación positiva entre la interfaz hogar-trabajo y el desempeño contextual de los empleados, esto sucede cuando los trabajadores tienen un beneficio laboral por parte de la organización donde pueden manejar y abordar eficientemente las demandas del hogar como del trabajo. Estos trabajadores pueden percibir menos conflictos entre estos dos dominios de sus vidas. Esto apunta a obtener una mayor satisfacción laboral, un mejor equilibrio entre vida laboral y personal, y, en última instancia, un aumento en el desempeño contextual en el lugar de trabajo (Carlos Salas 2019).

H8: El interfaz hogar- trabajo influye de manera positiva en el desempeño contextual de los trabajadores.

El estrés en el entorno laboral puede tener una serie de efectos perjudiciales en los trabajadores, lo que limita su capacidad para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva (Dar et al., 2011). Algunas formas en las que el estrés puede afectar el desempeño de los seres humanos tienen que ver con generar dificultad para concentrarse, cansancio, cambios en el estado de ánimo y disminución de la productividad (Goswami, 2015). Consecuentemente, esto produce la disminución del desempeño de los trabajadores (Iskamto, 2021; Zuñiga, 2019).

H9: el estrés en el trabajo influye de manera negativa en el desempeño individual de los trabajadores.

El desempeño contextual tiene que ver con las acciones y comportamientos de los trabajadores que están por fuera de sus responsabilidades laborales directas (Cuello et al.,2020). Por ejemplo, cooperar para alcanzar objetivos adicionales, mantener un buen ambiente laboral y contribuir con el éxito general de la organización son acciones que se desincentivan cuando los empleados

padecen de estrés (Liu & Liu, 2020). En este sentido, el estrés en el ser humano genera menos iniciativa, proactividad y discrecionalidad para asumir desafíos adicionales en el trabajo, lo que produce la disminución en el desempeño contextual del individuo (MINSAL, 2011; Brizuela, 2020).

H10: El estrés en el trabajo influye de manera negativa en el desempeño contextual de los trabajadores.

Un entorno laboral favorable contribuye con el crecimiento y el desarrollo de las habilidades de los trabajadores (Borzellino et al., 2015). Cuando los empleados cuentan con los recursos y herramientas adecuadas para desempeñar su trabajo, estos incrementan su desempeño (Cabezas et al., 2021). Así pues, cuando las condiciones de trabajo fomentan el bienestar de los trabajadores, emerge un clima de apoyo que favorece el mejoramiento del desempeño empresarial (Brizuela & Torres, 2020). En consecuencia, las condiciones de trabajo tienen un impacto positivo en el mejoramiento de las habilidades de los trabajadores, lo que, a su vez, beneficia a la organización en términos de alcanzar los resultados establecidos (Jara et al., 2018).

H11: Las condiciones de trabajo influyen de manera positiva en el desempeño individual de los trabajadores.

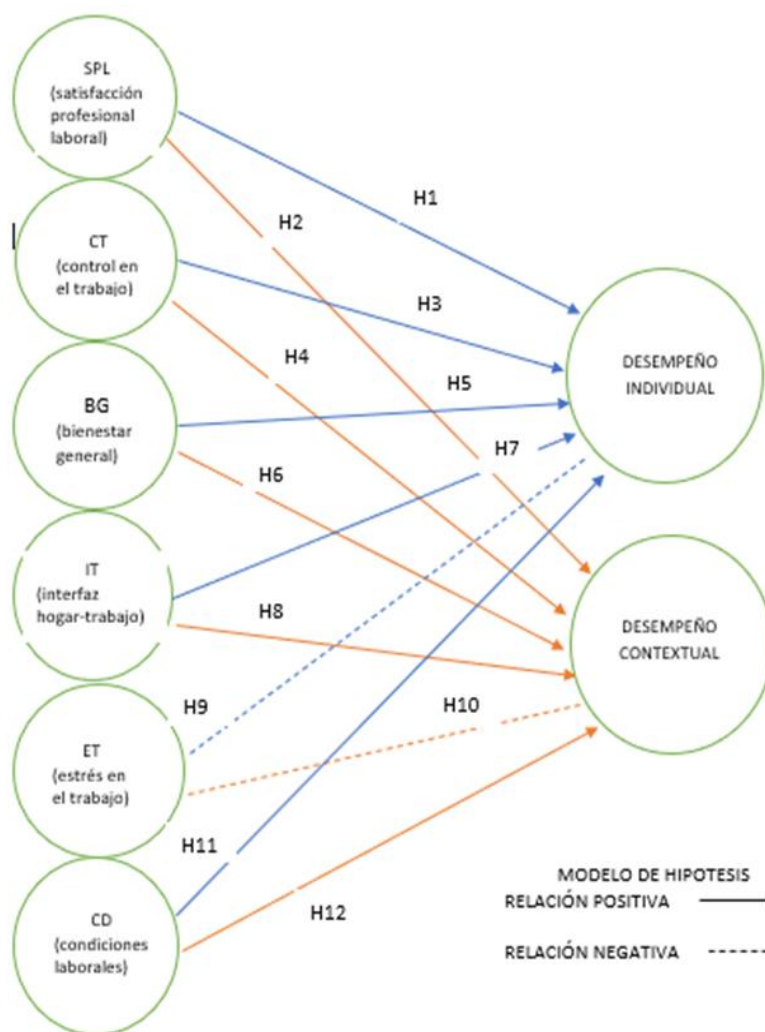
Un ambiente de trabajo que promueve la colaboración, el respeto y la confianza entre los trabajadores puede fomentar la voluntad de los trabajadores para colaborar mutuamente y trabajar juntos en propósitos y objetivos organizacionales (Cabezas et al., 2021). Cuando los trabajadores se sienten valorados y apoyados por sus líderes y compañeros, es más factible que contribuyan de manera proactiva en el entorno organizacional. Unas condiciones de trabajo favorables, incluyen un ambiente positivo, el apoyo, el desarrollo y la comunicación efectiva, lo

que conlleva a su vez, involucramiento de los trabajadores de manera proactiva en actividades contextuales que beneficien a la organización en general (Bernal, 2021).

H12: Las condiciones de trabajo influyen de manera positiva en el desempeño contextual de los trabajadores.

El modelo de hipótesis se presenta en la Figura 1.

Figura 1. Modelo circunferencial de las hipótesis evaluadas.



METODOLOGÍA

Población y procedimiento de obtención de datos

Los datos de este estudio fueron obtenidos a través de cuestionarios estructurados, administrados a los empleados de la función operativa de un centro de atención telefónica de la ciudad de Manizales, Caldas. Estos empleados se encargan de entrar en contacto con clientes o interesados de empresas que contratan a dicho centro para que realicen actividades o campañas relacionadas con servicio al cliente, soporte técnico, ventas, entre otras (servicios de Call y Contac center). Estos son empleados estratégicos de la empresa, pues del éxito en sus cargos depende de que el centro de atención telefónica sea recontratado por las empresas cliente.

Pese a que los centros de atención telefónica han sido una importante fuente de empleo en la ciudad de Manizales durante los últimos 30 años, se ha puesto en entredicho la calidad de vida en el trabajo que ofrecen. Estos centros de llamada han sido cuestionados por sus malas prácticas laborales, lo que ha sido reconocido como la causa de la alta rotación que ofrecen este tipo de empresas en Manizales. Por esto es relevante analizar la relación de la calidad de vida laboral y el desempeño de los empleados en los centros de atención telefónica. En específico, este estudio se realizó en un centro que cuenta con 17 años de antigüedad, que ofrece servicios de call y Contact center, que cuenta con un total de 147 asesores que trabajan en ambas operaciones.

En efecto, los cuestionarios sobre calidad de vida laboral y desempeño fueron administrados en el 100% de estos asesores, lo que se realizó durante los meses de octubre y noviembre de 2023. Los cuestionarios fueron realizados a través de un formulario de Google, cuyo enlace fue enviado a través del correo electrónico corporativo por el director de gestión de conocimiento de la organización. En este proceso, el área de gestión humana realizó sensibilización sobre la relevancia de participar en la investigación a través de reuniones y

comunicados por correo corporativo, lo que fue efectivo, pues se logró que participara el 100 % del personal de call y Contact center. Adicionalmente, cada cuestionario administrado fue diligenciado de forma completa. La formación fue sistematizada en Microsoft Excel 360.

En este estudio, la mayoría de los participantes fueron mujeres, como se observa en la Tabla 1. Adicionalmente, en esta tabla se presenta también la distribución por edades de los empleados del centro de call center. Finalmente, es de destacar que todos realizaron la inducción al cargo, en el que se les forma en tareas principales del cargo y el mejoramiento de competencias y habilidades digitales esenciales para mejorar el desempeño.

Tabla 1

Características generales de la población

Variable	Número	Porcentaje
Femenino	110	74
Masculino	37	26
Edad 18-30	84	57.1
Edad 30-50	60	40.8
Mayores de 50	3	2%
Inducción completa	147	100%

Operacionalización de las variables

En este estudio se utilizaron escalas validadas en estudios previos, pero desarrolladas en el idioma inglés. Por consiguiente, el cuestionario fue traducido primero del inglés al español, y luego de este último primero, para garantizar la correspondencia del contenido de los cuestionarios en ambos idiomas. Los ítems de los cuestionarios, diseñados de forma autoadministrada, se evaluaron en el estudio a través de una escala Likert de 5 niveles (5 “Muy de acuerdo”; 1 “Muy en desacuerdo”). En primer lugar, se utilizó la escala de calidad de vida relacionada con el trabajo de Easton y Van Laar (2018). Esta escala se compone de seis constructos, así: satisfacción profesional laboral, control en el trabajo, bienestar general, interfaz hogar-trabajo, estrés en el trabajo y condiciones de trabajo. Cada una, respectivamente, está compuesta por 6, 3, 6, 3, 2 y 3 ítems. En segundo lugar, para medir el desempeño, se utilizó la escala de Koopman et al. (2011), la cual se divide en los constructos desempeño individual y adaptativo. El primer tipo de desempeño está compuesto por 11 ítems, mientras que el segundo tipo se compone de 21. En el apéndice A de este artículo se presentan los ítems utilizados de acuerdo con cada escala y constructo.

Procedimiento de análisis de datos

En este estudio, se ha llevado a cabo un análisis de los datos obtenidos mediante encuestas empleando la técnica de Modelos de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling-SEM), particularmente haciendo uso de la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (Partial Least Squares-PLS). La elección de PLS-SEM en este estudio tiene que ver con su capacidad para evaluar relaciones múltiples entre un grupo amplio de constructos multi-item, como es el caso de esta investigación. Adicionalmente, PLS-SEM es la técnica recomendada para analizar relaciones entre variables medidas usando escalas Likert o tipo Likert, pues los datos obtenidos de éstas no

suelen seguir una distribución normal (Sarstedt et al., 2022). De acuerdo con la literatura especializada en PLS-SEM, el análisis de datos debe dividirse en dos etapas distintas (Hair et al., 2017): la evaluación del modelo de medición y la evaluación del modelo estructural. La primera etapa implica la evaluación de la validez y la confiabilidad de las operacionalizaciones empleadas en este estudio para las variables que intervienen en las hipótesis, mientras que la segunda etapa permite examinar las relaciones establecidas entre ellas (en el caso de este estudio, se evaluaron las relaciones de mediación). Ambas etapas se detallan en la siguiente sección del artículo.

Análisis de sesgo del método común

En este estudio la valoración tanto de las variables independientes como de las dependientes fue realizada desde una única fuente, es decir, los empleados de la función operativa de un centro de atención telefónica. Esto puede generar sesgos en los resultados del análisis de la relación entre las variables, lo que puede distorsionar los resultados. Para evitar este sesgo, en este estudio se aplicó el análisis de sesgo del método común -Common method bias-. Para resolver esta cuestión, Kock (2015) sugiere la aplicación de esta técnica utilizando Smartpls 4.0, la cual se basa en el cálculo del Factor de Inflación de la Varianza -Variance Inflation Factor- (VIF). Este parámetro se evalúa para cada conjunto de relaciones conforme a las suposiciones de la investigación. De acuerdo con Kock, los valores de VIF no deben superar el límite de 3.3 para cada conjunto de relaciones entre variables, un estándar que este estudio cumple como se muestra en la Tabla 2. Por tanto, en este análisis, no se observan sesgos en los resultados de la medición de las variables tanto independientes como dependientes.

Tabla 2

Resultados Common Method Bias en Smartpls 4.0

Relación	VIF
Satisfacción profesional laboral→Desempeño individual	2.031
Control en el trabajo→Desempeño individual	2.031
Bienestar general→Desempeño individual	2.252
Interfaz hogar-trabajo→Desempeño individual	2.252
Estrés en el trabajo→Desempeño individual	1.675
Condiciones de trabajo→Desempeño individual	1.675
Satisfacción profesional laboral→Desempeño contextual	1.212
Control en el trabajo →Desempeño contextual	1.212
Bienestar general→Desempeño contextual	2.747
Interfaz hogar-trabajo→Desempeño contextual	2.747
Estrés en el trabajo→Desempeño contextual	3.155
Condiciones de trabajo→Desempeño contextual	3.155

Fuente: Ringle et al. (2022).

RESULTADOS

En la Tabla 3 se presentan los resultados descriptivos (media, desviación estándar y correlaciones) de las variables analizadas en este estudio.

Tabla 3

Resultados descriptivos

Variable	Media	Desviación estándar	1	2	3	4	5	6	7
1. Satisfacción profesional laboral	4.20	0.71							
2. Control en el trabajo	3.55	0.91	0.45**						
3. Bienestar general	4.16	0.80	0.64**	0.30**					
4. Interfaz hogar-trabajo	4.32	0.74	0.72**	0.37**	0.66**				
5. Estrés en el trabajo	2.65	1.2	-0.34**	-0.02	-0.34**	-0.37**			
6. Condiciones de trabajo	4.43	0.91	0.45**	0.37	0.58	0.69	-0.31		
7. Desempeño individual	4.24	0.55	0.43**	0.36**	0.44**	0.45**	-0.17*	0.49**	

8.Desempeño contextual	4.2	0.57	0.49**	0.44	0.53**	0.56**	0.19*	0.51**	0.81**
------------------------	-----	------	--------	------	--------	--------	-------	--------	--------

*significancia al 95%; **significancia al 99%.

Evaluación del modelo de medición

El análisis de los resultados tiene como primera etapa la evaluación del modelo de medición, de acuerdo con la literatura en PLS-SEM. Esta consiste en establecer la validez convergente y discriminante de las operacionalizaciones utilizadas para medir los constructos que integran la calidad de vida laboral y el desempeño.

En referencia a la primera validez, los constructos satisfacción profesional laboral, control en el trabajo, bienestar general, interfaz hogar-trabajo, estrés en el trabajo, condiciones de trabajo, desempeño en habilidades y desempeño contextual, a nivel de ítems, alcanzaron cargas estandarizadas que superan el umbral de 0,6 establecido por la literatura en PLS-SEM (ver Tabla 3). Asimismo, los indicadores Alpha de Cronbach (α) y Fiabilidad compuesta (Composite reliability-CR), para cada constructo (ver Tabla 3), superaron el umbral de 0,7 sugerido por Hair et al. (2017). Finalmente, la Varianza Extraída Media (Average variance extracted-AVE) alcanzó un valor mayor a 0,5 en cada uno de los constructos (Ver Tabla 3). En conjunto, estos resultados indican que las operacionalizaciones utilizadas en este estudio gozan de validez convergente.

Tabla 4

Resultados de Validez Convergente

Ítem	Carga estandarizada	α	CR	AVE
SPL1	0.71	0.87	0.88	0.61
SPL2	0.82			
SPL3	0.70			
SPL4	0.84			

SPL5	0.76			
SPL6	0.81			
CT1	0.82	0.70	0.80	0.58
CT2	0.75			
CT3	0.70			
BG1	0.77	0.92	0.92	0.75
BG2	0.86			
BG3	0.90			
BG4	0.91			
BG5	0.87			
IHT1	0.84	0.83	0.84	0.74
IHT2	0.86			
IHT3	0.86			
ET1	0.93	0.86	0.87	0.88
ET2	0.94			
CDT1	0.89	0.87	0.87	0.79
CDT2	0.85			
CDT3	0.92			
DH1	0.80	0.93	0.93	0.61
DH2	0.81			
DH4	0.82			
DH5	0.76			
DH6	0.79			
DH7	0.82			
DH8	0.79			
DH9	0.72			
DH10	0.74			

DH11	0.76			
DC1	0.65	0.94	0.95	0.50
DC2	0.66			
DC3	0.68			
DC4	0.63			
DC5	0.68			
DC7	0.85			
DC8	0.73			
DC9	0.70			
DC10	0.76			
DC11	0.68			
DC12	0.75			
DC13	0.64			
DC14	0.63			
DC15	0.77			
DC16	0.68			
DC17	0.62			
DC18	0.74			
DC19	0.83			
DC20	0.76			

Fuente: Ringle et al. (2022).

Respecto a la validez discriminante, Henseler et al. (2016) destaca que, para el análisis en PLS-SEM, el indicador adecuado de evaluación es el Heterotrait Monotrait Ratio of Correlations (HTMT). Este valor se calcula entre parejas de variables y debe ser menos al umbral de 0,9. En la Tabla 4 se presentan los resultados de HTMT entre parejas de variables, los cuales no superaron

dicho umbral. En este estudio se alcanzó tanto validez convergente como discriminante para los constructos de medición utilizados.

Tabla 5

Resultados de Validez Discriminante

Variable	1	2	3	4	5	6	7
1-Satisfacción profesional laboral							
2-Control en el trabajo	0,64						
3-Bienestar general	0,72	0,41					
4-Interfaz hogar-trabajo	0,85	0,52	0,75				
5-Estrés en el trabajo	0,38	0,23	0,37	0,44			
6-Condiciones de trabajo	0,64	0,52	0,64	0,80	0,35		
7-Desempeño en habilidades	0,49	0,45	0,47	0,51	0,23	0,58	
8-Desempeño contextual	0,54	0,59	0,57	0,63	0,22	0,58	0,88

Fuente: Ringle et al. (2022)

Evaluación del modelo estructural

Esta etapa tiene que ver con la evaluación de las hipótesis de investigación. La hipótesis 1, influencia de la satisfacción profesional laboral en el desempeño de habilidades, no fue soportada de acuerdo con los resultados ($\beta=0.017$; $t\ value=0.119$); la hipótesis 2, influencia de la satisfacción profesional laboral en el desempeño contextual, no fue soportada según los resultados ($\beta=-0.116$; $t\ value=0.950$); la hipótesis 3, influencia del control en el trabajo en el desempeño en habilidades, fue soportada por los resultados ($\beta= 0.154$; $t\ value=1.71$); la hipótesis 4, influencia del control en el trabajo en el desempeño contextual, fue soportada según los resultados ($\beta=0.288$; $t\ value=3.72$).

); la hipótesis 5, influencia del bienestar general en el desempeño en habilidades, no fue soportada ($\beta=0.14$; $t \text{ value}=1.12$); la hipótesis 6, influencia del bienestar general en el desempeño contextual, fue soportada ($\beta=0.24$; $t \text{ value}=2.27$); la hipótesis 7, influencia de la interfaz hogar-trabajo en el desempeño en habilidades, no fue soportada ($\beta=0.06$; $t \text{ value}=0.49$); la hipótesis 8, influencia de la interfaz hogar-trabajo en el desempeño en habilidades, fue soportada ($\beta=0.23$; $t \text{ value}=2.6$); la hipótesis 9, influencia negativa del estrés en el trabajo en el desempeño en habilidades, ($\beta=-0.02$; $t \text{ value}=0.26$); la hipótesis 10, influencia negativa del estrés en el trabajo en el desempeño laboral ($\beta=0.004$; $t \text{ value}=0.057$); la hipótesis 11, influencia de las condiciones de trabajo en el desempeño en habilidades, fue soportada ($\beta=0.31$; $t \text{ value}=2.4$); y, finalmente, la hipótesis 12, influencia de las condiciones de trabajo en el desempeño en habilidades, también fue soportada ($\beta=0.19$; $t \text{ value}=1.7$).

Tabla 6

Evaluación de las hipótesis de investigación

Relación evaluada	Coefficiente de trayectoria (Path Coefficient)	Valor T (T value)	Resultado de la hipótesis
Satisfacción profesional laboral →desempeño individual	0.017	0.119	Relación no soportada
Satisfacción profesional laboral →desempeño contextual	-0.116	0.950	Relación no soportada
Control en el trabajo→ desempeño individual	0.154	1.71*	Relación soportada

Control en el trabajo→ desempeño contextual	0.288	3.72***	Relación soportada
Bienestar general→ desempeño individual	0.140	1.12	Relación no soportada
Bienestar general →desempeño contextual	0.24	2.27**	Relación soportada
Interfaz hogar-trabajo →desempeño en habilidades	0.06	0.49	Relación no soportada
Interfaz hogar-trabajo → desempeño contextual	0.23	2.6***	Relación soportada
Estrés en el trabajo→ desempeño individual	-0.02	0.26	Relación no soportada
Estrés en el trabajo→ desempeño contextual	0.004	0.057	Relación no soportada
Condiciones de trabajo→ desempeño individual	0.31	2.4**	Relación soportada
Condiciones de trabajo→ desempeño contextual	0.19	1.7*	Relación soportada
Desempeño en habilidades $R^2 = 0.33$			
Desempeño en habilidades $Q^2 = 0.22$			
Desempeño contextual $R^2 = 0.46$			
Desempeño contextual $Q^2 = 0.37$			

Nota: Interpretación de los valores t: 1,64 -1.95 (significancia del 90%); t: 1.96 – 2.57 (significancia del 95%); >2,57 (significancia del 99%).

Fuente: Ringle et al. (2022).

Por último, se realizó la evaluación de la capacidad predictiva del modelo dentro y fuera de la muestra. Respecto a la capacidad predictiva del modelo dentro de la muestra, se utilizó el

indicador R^2 como criterio de evaluación, el cual se presenta en la Tabla 6 para las variables dependientes. En la variable desempeño en habilidades, el resultado superó el valor de 0.1 recomendado por la literatura en PLS-SEM (Hair et al., 2017), pues alcanzó un valor de 0.33. En la variable desempeño contextual, el resultado para el R^2 también superó el umbral de 0.1, alcanzando un valor de 0.46. Esto indica que el modelo de relaciones planteado goza de capacidad predictiva dentro de la muestra analizada. Respecto a la capacidad predictiva del modelo fuera de la muestra, se utilizó el valor Q^2 (Stone-Geisser's Q^2 value), el cual debe ser mayor que 0 según la literatura en PLS-SEM (Hair et al., 2017). Para ambas variables dependientes, como se observa en la Tabla 6, los valores de Q^2 superaron el umbral de 0, lo que indica que el modelo de relaciones posee capacidad predictiva también fuera de la muestra.

DISCUSIÓN

Implicaciones de investigación

En primer lugar, los resultados obtenidos en esta investigación indican que la satisfacción profesional laboral no incide en el desempeño individual. Por tanto, no se soportó la hipótesis número 1 y 2 en esta investigación, pese a que esta planteaba que cuando un empleado se siente satisfecho el desempeño de su cargo tiende a incrementarse. Esto se explica en que las personas que son contratadas en los Call Center de la ciudad de Manizales acceden a desempeñarse en estos cargos más por necesidad económica que por obtener desarrollo profesional. Por ende, para el caso de este estudio, la satisfacción profesional laboral no es una variable que se relacione de forma directa y positiva con el desempeño tanto individual como contextual.

En segundo lugar, se encontró que el control en el trabajo incide de forma positiva y significativa tanto en el desempeño individual como en el contextual. En primera instancia, el control en el trabajo incide de forma positiva en el desempeño individual, dado que como

trabajadores de un call center cada uno es responsable del uso de sus habilidades para desempeñar sus funciones, de igual manera se evidencia que se logran adaptar a las condiciones laborales de su trabajo y así cumplen con sus funciones. En segunda instancia, incide en el desempeño contextual, puesto que al ejercer de forma autónoma sus funciones son los encargados de la satisfacción de los clientes, dando respuestas y soluciones acorde a la necesidad presentada, lo que contribuye al sostenimiento de contratos por parte de las empresas que demandan los servicios de call y Contact center.

En tercer lugar, se halló que el bienestar general no incide en el desempeño individual, pero sí incide de forma significativa y positiva en el desempeño contextual. Por ende, se soportó la hipótesis 6, pero no la hipótesis 5. Esto debido a que los empleados tienen diferentes percepciones y conceptos sobre el bienestar general. Esto puede explicarse para algunos trabajadores el bienestar está vinculado a factores emocionales o personales y para otros puede estar apuntado a los factores externos como el entorno laboral. Adicionalmente la relación entre las variables bienestar general y desempeño de habilidades puede variar según las diferencias culturales y contextuales de los empleados.

En cuarto lugar, se encontró que la interfaz hogar-trabajo no incide en el desempeño individual, pero sí incide de forma positiva y significativa en el desempeño contextual. Esto indica que se soportó la hipótesis 8, pero no la hipótesis 7. Esto se explica en que el interfaz hogar-trabajo puede dar lugar a aquella dificultad que tienen los trabajadores en la separación de roles y límites entre la vida laboral y personal. Así mismo podemos decir que la flexibilidad del trabajo en casa puede influir en establecer los límites claros entre trabajo y vida personal lo que eventualmente impacta negativamente en el desempeño de habilidades.

En quinto lugar, se encontró que no existe relación entre el estrés en el trabajo y el desempeño tanto individual como contextual. En consecuencia, las hipótesis 9 y 10 no obtuvieron respaldo. Este hallazgo se vincula con la presencia de competencias digitales desarrolladas en las personas contratadas en el call center. En este sentido, se observa que aquellos individuos que poseen competencias digitales experimentan una mayor autoeficacia en sus funciones laborales, convirtiendo así este tipo de trabajo en menos estresante. Desde la perspectiva de la psicología positiva y la teoría DRL, las competencias digitales sirven como recursos que los empleados utilizan para hacer frente a las demandas laborales, atenuando la percepción de intensidad del estrés y, en consecuencia, minimizando su impacto en el desempeño.

Adicionalmente, las personas que optan por vincularse a este tipo de trabajo como una estrategia para alcanzar sus metas personales asumen conscientemente las responsabilidades asociadas con el trabajo en el call center. A pesar de que estas funciones pueden ser estresantes en términos de las actividades que deben desempeñar, la elección consciente de mejorar la calidad de vida laboral lleva a que los niveles de estrés no sean significativos. En este contexto, la demanda laboral se percibe más como un recurso, una oportunidad de vida, en contraposición a la idea inicial planteada en las hipótesis, donde se afirmaba que el estrés ejercía una influencia negativa en el desempeño individual y contextual, de acuerdo con los autores (Iskamto, 2021; Zuñiga, 2019; Dar et al., 2011; Brizuela, 2020).

Por último, se evidenció que las condiciones laborales inciden de manera positiva y significativa en el desempeño tanto a nivel individual como contextual. En consecuencia, las hipótesis 11 y 12 recibieron respaldo. Estos hallazgos concuerdan con las afirmaciones de los autores (Borzellino et al., 2015; Brizuela & Torres, 2020; Jara et al., 2018; Cabezas et al., 2021) y se alinean con las proposiciones planteadas en las hipótesis. Las personas que ocupan roles en el

call center indicaron que los recursos proporcionados por la organización son óptimos, brindándoles las herramientas adecuadas para llevar a cabo sus tareas laborales. Además, la colaboración entre compañeros en el equipo de trabajo se percibe como satisfactoria, ya que todos contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, generando beneficios tanto en el desempeño individual como en el desempeño contextual.

Implicaciones prácticas

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación y como se pudo evaluar la calidad de vida laboral con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de call center en la ciudad de Manizales, el área de Gestión Humana debe dirigir sus esfuerzos hacia el estudio, análisis y gestión de las principales motivaciones de los empleados de los call center. Es fundamental incentivar la creatividad, autonomía y desempeño de los empleados, ya que son el principal activo de la empresa.

Así mismo, los resultados del estudio demuestran que la calidad de vida laboral tiene un impacto positivo en el desempeño individual, este puede tener varias implicaciones significativas para la gestión del talento humano en el call center. Influyendo cambios, mejoras y ajustes en cómo se gestiona el personal en este entorno laboral. Así como, mejorar el ambiente laboral a través de un enfoque renovado con la creación de un ambiente de trabajo positivo y saludable en el call center. Esto podría implicar la implementación de políticas y programas que fomenten el bienestar de las personas laboran dentro del call center, por medio de horarios más flexibles, espacios de descanso adecuados y programas de bienestar. Por otra parte, para fomentar el equilibrio entre vida laboral y personal, la gestión dentro del call center podría adoptar medidas para promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de los trabajadores. Esto podría incluir políticas de teletrabajo y programas de apoyo para el cuidado de niños o familiares dependientes. En

definitiva, los resultados de la presente investigación pueden inspirar cambios significativos en la forma en que se gestiona el personal en un call center, con un enfoque para mejorar la calidad de vida laboral e impulsar el desempeño individual de las personas.

Adicionalmente, analizando los resultados se encontró que existe una relación positiva en las variables de bienestar general y desempeño contextual individual de los trabajadores ya que los empleados que experimentan una buena calidad de vida laboral suelen estar más motivados y comprometidos con su trabajo, aportando un más allá de las funciones y resultados específicos para el cargo; Cuando los empleados se sienten bien física, mentalmente y emocionalmente suelen estar más comprometidos con su trabajo y dispuestos a contribuir de manera positiva a la cultura y éxito de la empresa.

Limitaciones e investigaciones futuras

Dentro de las limitaciones presentadas e investigaciones sugeridas para realizar en el futuro, se consideraron las siguientes:

Limitaciones de la muestra: En cuanto al tamaño y la representatividad de la muestra. Pues se considera que se puede en investigaciones futuras buscar muestras más grandes y diversificadas para garantizar la validez de los hallazgos.

Causalidad y dirección de la relación: Aunque los estudios y la presente investigación sugieren una relación positiva entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral, aún puede ser difícil establecer la dirección de la relación y la causalidad. Futuras investigaciones podrían emplear diseños longitudinales o experimentales para abordar esta cuestión.

Contexto laboral: Los resultados pueden variar según el contexto laboral específico, como la industria, el tipo de organización y la cultura laboral. Sería útil realizar estudios que exploren cómo

estos factores contextuales pueden modular la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño individual.

Intervenciones y políticas: Aunque se identificaron asociaciones entre la calidad de vida laboral y el desempeño individual, hay menos evidencia sobre qué intervenciones específicas son más efectivas para mejorar la calidad de vida laboral y, a su vez, el desempeño individual. Investigaciones futuras podrían centrarse en identificar y evaluar intervenciones y políticas específicas en entornos laborales diversos.

Medición de impacto organizacional: Además del desempeño individual, investigaciones futuras podrían explorar cómo la calidad de vida laboral afecta a los resultados organizacionales más amplios, como la satisfacción del cliente, la retención de empleados y la rentabilidad.

En conclusión, aunque la investigación existente proporciona evidencia sólida de la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño individual, todavía hay áreas que necesitan ser exploradas y abordadas en futuras investigaciones para mejorar nuestra comprensión de estos fenómenos y su aplicabilidad en diversos contextos y poblaciones.

Referencias

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203>
- Agui-Ortiz, A. K. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 6(4), 203–212. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Alessandri, G., Borgogni, L., & Truxillo, D. (2014). Tracking job performance trajectories over time: A six-year longitudinal study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2014.949679>

- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
- Becerra-Ostos, L. F., Quintanilla, D., Vásquez, X. A., & Restrepo-Guerrero, H. F. (2020). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de estrés laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 20, 574-578.
- Bernal González, I. (2021). Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), e06. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.986>
- Berrío, L. V., Osorio, D. y Díaz, N. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. *Revista Eleuthera*, 23(2), 101-123. <http://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

- Borzellino, V., Mirabal Martínez, A. E., & Barrios, R. (2015). Organizational climate an laboral performance: an explanation for relations that are not always consistent. *Compendium*, 18(34), 5.
- Brizuela, F., & Torres, L. (2020). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la dirección general de recursos humanos: The organizational climate and its impact on performance employment of personnel of the general directorate of human resources case study. *Panel-Revista de Administración*, 2(1), 62-74.
- Cabezas-Ramos, C. B., & Brito-Aguilar, J. G. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Revista Científico-Profesional*, 6(11), 742-761. ISSN-e 2550-682X.
- Cardoza Sernaqué, M. A., Hidalgo Salinas, L. I., Pulido Luis, A., & Torres Solano, C. G. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura Universidad Cesar Vallejo*.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
- Dar, L., Akmal, A., Naseem, M. A., & Khan, K. U. D. (2011). Impact of stress on employees' job performance in the business sector of Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research*, 11(6), 1-4.
- Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información tecnológica*, 32(1), 169-178.

- Gari Perez, A., Martin Andres, R., Calvo-Salguero, A., & Ortiz López, M. (2021). Modelo de demandas y recursos laborales: Marco teórico. Notas Técnicas de Prevención (NTP). <https://www.insst.es/documents/94886/566858/NTP+1166+Modelo+de+demandas+y+recursos+laborales.+Marco+te%C3%B3rico++A%C3%B1o+2021.pdf/d378faa8-05eb-8642-78bc-163f7ca34444?version=1.0&t=1639572327442>
- García, J., Luceño Moreno, L., Jaén Díaz, M. A., & Rubio Valdehita, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19(4), 603-607.
- García Correa, Daniela, C. L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación. *Revista Electrónica Psiconex*.
- Gómez, M. A. B., Isaza, D. P., Gutiérrez, M. C. Q., & Quintero, J. D. Z. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage Publications.
- Iskamto, D. (2021). Stress and its impact on employee performance. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(3), 142-148.

- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Redalyc*, 25(83), 740-758.
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of e-Collaboration (IJEC)*, 11(4), 1-10.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(7), 856-866.
- Lomas Púa, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Buenos Aires, en el año 2017. Repositorio Institucional – UCV
- Martinez, J. A., & Rivera, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, Volumen 7, Número 2, Pág 77-81 Julio - diciembre de 2019, ISSN 2346-030X
- Martínez-Vargas, J. A., & Rivera-Porras, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *AIBI Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 7(2), 77-81.
- Mejias-Guevara, B. M., Nuñez-Cruz, C. R., & Nazur-Borrás, L. M. (2022). Procedimiento para implantar el ambiente de control en organizaciones. *Ciencias Holguín*, 28(1).
- Molina Romo, Ó., Godino Pons, A., & Molina, A. (2021). El control del teletrabajo en tiempos de Covid-19. *Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales*, 7, 0057-70.

- Ministerio de Salud (MINSAL), Dirección del Trabajo (DT), Instituto de Seguridad Laboral (ISL). (2011). Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010). Recuperado de http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles99630_recurso_1.pdf
- Murgianto, M., Sulasmi, S., & Suhermin, S. (2016). The effects of commitment, competence, work satisfaction on motivation, and performance of employees at integrated service office of East Java. *International Journal of Advanced Research*, 4(3), 378-396.
- Pacherres, C. A. (2017, June). Desempeño laboral y estilo de vida. Caso: Empresas de servicio, ciudad de Piura-Perú, año 2015. In *Conference Proceedings UTMACH* (Vol. 1, No. 1).
- Pegorado, F. (2009). Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual (Trabajo de grado de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Pushpakumari, M. D. (2008, enero). The impact of job satisfaction on job performance: An empirical analysis. *City Forum*, 9(1), 89-105.
- Puspitasari, F. D. A., & Adam, S. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (21), 102-112.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2022). SmartPLS 4. Recuperado de <https://www.smartpls.com>
- Riquelme-Lagos, A., Soto-Retamal, M., Torres-Jaque, M., & Luengo-Martínez, C. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(3). Recuperado de <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/101>

- Riyadi, S. (2019). The Influence of job satisfaction, work environment, individual characteristics and compensation toward job stress and employee performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 93.
- Rodríguez, M. A. M., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary educational psychology*, 61, 101860.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Lienggaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology & Marketing*, 39(5), 1035-1064.
- Solano, K., Brito, C. J., Pérez, A., Bolívar, J., & Salas, C. (2019). Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en universidades públicas. *Aglala*, ISSN-e 2215-7360, Vol. 10, N°. 2, 2019, págs. 267-279
- Vargas, N. N. P., & Moreno, N. P. (2013). Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 5(1), 59-73.
- Vera Campuzano, N., & Suárez Caiche, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

- Viswesvaran, C. (2002). Assessment of individual job performance: A review of the past century and a look ahead. *Human Resource Management Review*, 12(3), 345-368.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
- Yáñez Borja, M. C. (2021). Estilo de vida y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Básico Duran 2021. [Trabajo de grado]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77917>
- Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

Apéndice 1

Escala de calidad de vida relacionada con el trabajo (Easton and Van Laar, 2018)

Satisfacción profesional laboral

1. Tengo un conjunto claro de objetivos y metas que me permiten hacer mi trabajo.
2. Tengo la oportunidad de usar mis habilidades en el trabajo.
3. Cuando he hecho un buen trabajo, es reconocido por mi gerente de línea.
4. Me animan a desarrollar nuevas habilidades.
5. Estoy satisfecho con las oportunidades de Carrera disponibles para mi aquí
6. Estoy satisfecho con la capacitación que recibo para realizar mi trabajo actual.

Control en el trabajo

1. Me siento capaz de expresar opiniones e influir en los cambios en mi área de trabajo.

2. Estoy involucrado en decisiones que me afectan en mi propia área de trabajo.
3. Estoy involucrado en decisiones que afectan a miembros del público en mi propia área de trabajo.

Bienestar general

1. Me siento bien en este momento.
2. Recientemente me he sentido infeliz y deprimido.
3. Estoy satisfecho con mi vida
4. En la mayoría de los sentidos mi vida está cerca de lo ideal.
5. En general las cosas funcionan bien para mí.
6. Recientemente me he sentido razonablemente feliz considerando todas las cosas.

Interfaz hogar – trabajo

1. Mi empleador me brinda las instalaciones y la flexibilidad adecuadas para adaptar el trabajo a mi vida familiar
2. Mis horas de trabajo actuales se adaptan a mis circunstancias personales.
3. Mi superior jerárquico promueve activamente un conocimiento laboral flexible actualizado

Estrés en el trabajo

1. A menudo me siento bajo presión en el trabajo.
2. A menudo siento niveles excesivos de estrés en el trabajo.

Condiciones de trabajo

1. Mi empleador me proporciona lo que necesito para hacer mi trabajo de manera eficiente.
2. Trabajo en un entorno seguro.
3. Las condiciones de trabajo son satisfactorias.

Escala de desempeño laboral (Koopman et al. 2011)

Desempeño individual

1. Soy capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.
2. Intentó mejorar la calidad de mi trabajo realizado.
3. Hago más trabajo del que me asignan.
4. Tengo en mente el resultado del trabajo que necesito lograr.
5. Trabajo para mantener actualizados mis conocimientos y habilidades relacionadas con el trabajo.
6. Soy capaz de establecer prioridades.
7. Soy capaz de realizar mi trabajo de manera eficiente.
8. Administro bien mi tiempo.
9. Mis habilidades de comunicación interpersonal me ayudan a transmitir mi mensaje con precisión.
10. Mis habilidades de comunicación escrita me ayudan a transmitir mi mensaje con precisión.
11. Siempre cumplo con los plazos.

Desempeño contextual

1. Por mi propia iniciativa, empiezo nuevas tareas cuando se completan las tareas anteriores.
2. Asumo tareas desafiantes cuando están disponibles.
3. Trabajo para mantener actualizados mis conocimientos relacionados con el trabajo.
4. Propongo soluciones creativas para nuevos problemas.
5. Propongo ideas innovadoras para dar servicio.
6. Asumo responsabilidades adicionales de buena gana.
7. Soy capaz de enfrentarme hábilmente y motivado con situaciones desafiantes.

8. Soy capaz de priorizar actividades importantes en el trabajo y terminar con ellas.
9. Trabajo con energía y dedicación en mi lugar de trabajo.
10. Soy capaz de controlar un suceso inesperado negativo/difícil.
11. Coopero con mis compañeras de trabajo.
12. Tengo buena vinculación con mis compañeros.
13. Siento un fuerte vínculo con mi organización.
14. Soy capaz de ajustar las metas y el plan a las situaciones.
15. Aprendo nuevas tecnologías siempre que sea necesario.
16. Permanezco abierto a la opinión y crítica de los demás.
17. Soy capaz de recuperarse rápidamente de situaciones difíciles/duras.
18. Mantengo la calma bajo presión.
19. Continuamente inicio nuevos retos en mi trabajo.
20. Participó con confianza en las reuniones de funcionarios.
21. Soy bueno para adaptarme y mezclarme con una variedad de personas.