

# Modelo de recursos en el rendimiento laboral del teletrabajo en México

Javier Pérez Durán<sup>1</sup>

Universidad Nacional Autónoma de México

<https://orcid.org/0000-0001-5952-9126>

[javier.perez@zaragoza.unam.mx](mailto:javier.perez@zaragoza.unam.mx)

José Marcos Bustos Aguayo<sup>2</sup>

Universidad Nacional Autónoma de México

<http://orcid.org/0000-0003-3423-596X>

[marcos.bustos@zaragoza.unam.mx](mailto:marcos.bustos@zaragoza.unam.mx)

María Cristina Vanegas Rico<sup>3</sup>

Universidad Nacional Autónoma de México

<http://orcid.org/0000-0002-2266-986X>

[cristina.vanegas@zaragoza.unam.mx](mailto:cristina.vanegas@zaragoza.unam.mx)

Cristina Barrientos Durán<sup>4</sup>

Universidad La Salle Nezahualcóyotl

<http://orcid.org/0000-0002-6253-2702>

[cbarrientos@ulsaneza.edu.mx](mailto:cbarrientos@ulsaneza.edu.mx)

## Resumen

**Introducción:** La modalidad de teletrabajo está en auge después del aislamiento por COVID19, por lo tanto, es relevante evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores en dicha condición para conocer sus características y viabilidad a largo plazo. El modelo de recursos y demandas ha mostrado ser efectivo para explicar el rendimiento laboral en las actividades presenciales de las organizaciones. **Objetivo:** Explicar el efecto de los diferentes recursos (personales, sociales, laborales), las expectativas y el compromiso en el rendimiento laboral de los profesionistas que trabajan en la modalidad de teletrabajo, en México. **Metodología:** Para el alcance de lo anterior, se utilizó una muestra de 300 profesionistas, los datos se recabaron a través de correo electrónico y en plataformas de redes sociales. **Resultados:** Se probaron dos modelos de ecuaciones estructurales al separar el rendimiento laboral en dos dimensiones (rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto); en ambos casos, el compromiso laboral presentó cargas estadísticamente significativas y mantuvo su papel mediador, la variable que presentó el mayor efecto directo e indirecto fue el recurso personal de capital psicológico, mientras que los otros recursos y las expectativas tuvieron un efecto menor. **Conclusiones:** El presente estudio aporta evidencia a favor de los recursos personales, específicamente del capital psicológico para explicar el rendimiento en la tarea y en el contexto de las personas que laboran en teletrabajo.

**Palabras clave:** Rendimiento laboral; Compromiso laboral; Capital psicológico; Recursos; Expectativas.

**Recibido:** 30-01-24

**Revisado:** 18-03-24

**Aceptado:** 13-06-24

## The resource model and job performance in the teleworking modality. The case of Mexican workers

### Abstract

**Introduction:** the teleworking modality is booming after isolation due to COVID19, therefore, it is relevant to evaluate the work performance of workers in this condition to know its characteristics and this long-term viability. The resources and demands model have been shown to be effective in explaining work performance in face-to-face activities of organizations. **Objective:** explain the effect of different resources (personal, social, work), expectations and commitment on the work performance of professionals who work in the teleworking modality. **Methodology:** a non-probabilistic sample of 300 professionals was used, the data was collected through email and on social media platforms. **Results:** Two structural equation models were tested by separating job performance into two dimensions (task performance and context performance); In both cases, work commitment presented statistically significant loadings and maintained its mediating role. The variable that presented the greatest direct and indirect effect was the personal resource of psychological capital, while the other resources and the expectations had a smaller effect. **Conclusions:** this study provides evidence in favor of personal resources, specifically psychological capital, to explain performance on the task and in the context of people who teleworking.

**Keyword:** job performance; work engagement; psychological capital; Resources; expectations

### Cómo citar este trabajo:

Pérez, J., Bustos, J., Vanegas, M. y Barrientos, C. (2024). Modelo de recursos en el rendimiento laboral del teletrabajo en México

*Visión Gerencial*, 23(2), pp. 249- 270. Disponible en:

<https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2024.02.23.10>

<sup>1</sup> Licenciatura en Psicología, Máster en Sociología Política y Doctorado en Psicología Social y Ambiental, profesor de asignatura A en FES Zaragoza UNAM, líneas de investigación: Capital social, prevención del delito y capital psicológico, Candidato al SNI

<sup>2</sup> Licenciatura en Psicología, Máster en Psicología y Doctorado en Psicología Social y Ambiental, profesor de tiempo completo, miembro del SNI nivel 1, líneas de investigación: desarrollo de conducta proambiental, modelos e intervenciones; consumo ambientalmente responsable; expectativas de empleo; valores ambientales en egresados, compromiso y conducta proambiental en el empleo. Responsable del proyecto apoyado por DGAPA PAPIIT IN306921.

<sup>3</sup> Licenciatura en Psicología, Máster en Psicología, Doctorado en Psicología Social y Ambiental, Profesora de asignatura en FES Zaragoza UNAM. Líneas de investigación: conducta proambiental y factores dispositionales, evaluación de costos y beneficios de la ejecución de conducta proambientales, y comportamiento laboral y ambiental en el trabajo. Perteneció al SNI 1

<sup>4</sup> Licenciatura en Psicología, Máster en Psicología Ambiental, Doctorado en Psicología Social y Ambiental. Profesora de asignatura en la Dirección de Ciencias de la Salud de la Universidad La Salle Nezahualcóyotl. Líneas de investigación: conducta proambiental, consumo sustentable y gestión ambiental.

## 1. Introducción

El proceso de adaptación de los trabajadores y las organizaciones al confinamiento por causa de la pandemia de COVID 19 fue repentino, caótico y complejo debido a las características propias de cada sector productivo (OIT, 2023); en este contexto, destaca que el uso de la tecnología y las colaboraciones externas con expertos fueron precursores para ayudar a una adaptación rápida (Martelo et. al., 2023). De esta manera, el teletrabajo fue la modalidad que ayudó a enfrentar un confinamiento de casi dos años, según la situación de cada país y región, con la correspondiente adquisición de nuevos hábitos y estilos de vida.

De acuerdo a los datos de la Organización Internacional del Trabajo - OIT- (2021), las personas con mayor cantidad de herramientas para laborar en la modalidad de teletrabajo fueron los profesionistas, al estar familiarizados con el uso de tecnologías de la comunicación, lo cual les permitió laborar desde su hogar; este sector de la población se adaptó rápidamente a las nuevas condiciones, en cumplimiento con las metas y objetivos de la empresa donde laboraban. Además, antes de la pandemia la modalidad de teletrabajo ya se ejercía en algunos casos, e incluso ya existían propuestas para su legislación (OIT, 2011).

## 2. Revisión de la literatura

En la literatura desarrollada por la psicología, hay una variedad de estudios sobre los ambientes laborales y sus efectos sobre los trabajadores.

El modelo de Bakker y Demerouti (2007) destaca por enfatizar que el bienestar del trabajador es afectado por las características del lugar del trabajo, dividida en dos tipos: demandas y recursos laborales (JD-R por sus siglas en

inglés), los cuales pueden facilitar o inhibir el rendimiento del trabajador (Yao et al., 2022). Las demandas laborales requieren esfuerzos y están asociadas con costos físicos y psicológicos. Los recursos laborales son los aspectos que estimulan su aprendizaje y desarrollo como trabajadores para hacer frente a las demandas en su empleo (Bakker & Demerouti, 2007; Mazzetti et al., 2021).

Ambas características disparan dos procesos: uno donde existe alta demanda y pocos recursos, lo que ocasiona a su vez el síndrome del trabajador quemado; el otro, como contraparte, dada por la existencia de recursos laborales suficientes que pueden generar procesos motivacionales para aumentar el compromiso y rendimiento laboral.

Adicionalmente, los recursos laborales tienen un doble propósito, al generar en el trabajador dos motivaciones: intrínseca y extrínseca; la primera, eleva su conocimiento y experticia, para su promoción laboral; y la segunda, traslada sus habilidades como instrumentales de éxitos a otras áreas, proporcionando nuevas metas personales (Bakker & Demerouti, 2017).

Schaufeli (2015) divide los recursos en cuatro tipos: (a) Los sociales, que comprenden el apoyo de los colegas, del supervisor o líder del equipo de trabajo, la claridad del rol en las actividades, además de otros recursos que la empresa puede aportar a sus trabajadores; a su vez, estos recursos sociales se pueden dividir en dos niveles: los proporcionados por la organización, como la cultura deportiva, la interacción entre pares, etc., y los de nivel individual, como el soporte proporcionado por los supervisores y los compañeros de trabajo (Mazzetti et al., 2021). (b) Los recursos laborales, son los que integran el control sobre el trabajo, la diversidad de tareas y otras actividades que facilitan la labor del trabajador. (c) Los recursos para el desarrollo, se corresponden con la constante

retroalimentación positiva, oportunidades de aprendizaje y mejora del trabajador. (d) Los recursos personales, son las habilidades y rasgos psicológicos, como la capacidad de resiliencia, la autoeficacia, el optimismo y la proactividad.

En el mismo sentido del modelo JD-R, un constructo teórico muy utilizado en estudios organizacionales es el *capital psicológico* (CapPsic), el cual agrupa el papel que tienen sus componentes (resiliencia, optimismo, esperanza y autoeficacia) en el desarrollo del individuo a través de un enfoque de la psicología positiva (Avey, et al., 2011; Wilkins et al., 2021).

A partir de un meta-análisis sobre el modelo JD-R, Mazzetti et al. (2021) encontraron que las personas con mayores recursos personales aumentan el rendimiento laboral de manera general, pero al contrastar con otras variables como el clima organizacional, el compromiso laboral, etc., los estudios presentaron resultados variados; por lo tanto, las conclusiones aún son inciertas, y en muchos casos el rendimiento laboral depende del clima organizacional y de las relaciones interpersonales.

La presente investigación tiene sus antecedentes en Pérez et al., (2023) quien plantea un modelo para explicar el compromiso laboral afectivo en el contexto de aislamiento por COVID19, en trabajadores cuya labor se realizaba en la modalidad de teletrabajo; este modelo incluyó el CapPsic retomado de diferentes estudios (Bakker & Demerouti, 2008; Llanos, 2021; Lozano & Reyes, 2017; Luthans et al., 2007; Luthans & Youssef-Morgan, 2017; Wilkins et al., 2021; Yao et al., 2022), y agregó la variable de expectativas laborales (Escobar & Covarrubias, 2019; Tresita & Devi, 2018; Wigfield & Eccles, 2000), por lo que sus resultados mostraron un efecto positivo del CaPsic junto con las expectativas laborales sobre el compromiso laboral afectivo.

En esta investigación, con base en Pérez et al., (2023) y la propuesta JD-R de Bakker y Demerouti (2007) se planteó un modelo para explicar el rendimiento laboral, donde los recursos (personales, sociales y laborales) y las expectativas laborales son las variables independientes, y el compromiso laboral tiene una función mediadora. Cada una de estas variables se detallan a continuación

### **2.1. Recursos para laborar**

Para estudiar los recursos personales, los mismos fueron divididos en tres: rasgos psicológicos, recursos para realizar teletrabajo desde casa, y recursos sociales. En el caso de los rasgos psicológicos se retomó la propuesta de CapPsic de Luthans et al. (2007) y la capacidad de autorregulación. El CapPsic se utilizó porque es un constructo que comparte los mismos elementos que Bakker y Demerouti (2007) al considerar como claves los recursos personales (optimismo, autoeficacia y resiliencia). Además, es un constructo muy estudiado y con resultados exitosos para explicar su efecto sobre muchas variables, como por ejemplo, ambientes organizacionales, disminución de estrés, mejora del compromiso y rendimiento laboral (Alessandri, et al., 2018; Amin & Ahmad, 2020; Clausen et al., 2019; Ekawarna, 2021; Febrianingsih & Toriqul, 2018; Harms et al., 2018; Luthans & Youssef-Morgan, 2017; Pérez et al., 2023; Simons & Buitendanch, 2013).

El CapPsic, de acuerdo con Luthans et al. (2007), es un estado psicológico de carácter positivo para el desarrollo del individuo, reflejado en la confianza que pudiera tener al asumir y esforzarse para obtener éxito en tareas desafiantes (autoeficacia). Este estado psicológico, hace que el individuo asuma atribuciones positivas sobre su éxito en el presente y futuro (optimismo), persevere para alcanzar sus metas y que sea capaz de redireccionar sus estrategias y conductas con el fin de tener éxito (esperanza);

adicionalmente, en situaciones adversas y problemáticas, el individuo puede mantener su estabilidad, recuperarse de reveses e incluso ir más allá de sus límites percibidos para alcanzar el éxito (resiliencia).

La autorregulación es la capacidad del individuo de manejar sus emociones y controlar su conducta en distintos contextos (Vived, 2011); es un elemento importante para evaluar su efecto en el teletrabajo, ya que, el trabajador requiere estrategias para concentrarse y cumplir con las demandas laborales pactadas con su organización (Bakker & Oerlemans, 2019; Díaz, 2021), como en el caso del confinamiento, al ajustarse a un entorno que no fue diseñado para trabajar.

Otros elementos personales a estudiar, son los recursos para laborar en la modalidad de teletrabajo desde casa, los cuales incluyen la infraestructura de la casa del trabajador, su espacio y mobiliario, capaces de brindar confort y la posibilidad de trabajar sin interrupciones durante la jornada establecida (Díaz, 2021; Llanos, 2021; Martelo et al., 2023).

Para abordar los recursos sociales dentro del contexto de teletrabajo, en la presente investigación, solo se contemplaron los de tipo individual (Schaufeli, 2015), como el apoyo entre colegas, la comunicación y la colaboración en equipo, además de la posibilidad de tener tiempo libre para realizar actividades de intercambio personal.

Para medir los recursos laborales que una organización proporciona al trabajador, en la modalidad de teletrabajo, se siguió la sugerencia de la OIT (2011), en la cual debe incluirse al menos, la capacitación y el soporte en el uso de las tecnologías de la información, necesarios para que el trabajador realice su actividad, así como también, un importe que compense los gastos derivados de la labor, principalmente por el consumo de energía adicional, a la vez

de verse afectado el espacio del domicilio y el entorno familiar.

## **2.2. Compromiso laboral**

La variable compromiso laboral, en el ámbito organizacional, se define como un estado psicológico positivo conformado por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli et al., 2002). El vigor se refiere a altos niveles de energía del trabajador para cumplir con sus funciones y el esfuerzo por realizar su labor. La dedicación es un alto nivel de involucramiento del trabajador con su labor, lo cual le brinda significado y entusiasmo. La absorción se caracteriza por altos niveles de concentración y compromiso con su empleo (Villavicencio et al., 2014). En varios estudios se ha demostrado que el valor del compromiso es una variable explicativa del rendimiento laboral, y factor mediador entre diferentes variables donde está implícito el CapPsic y otros rasgos psicológicos (Alessandri et al., 2018; Bakker & Oerlemans, 2019; Clausen et al., 2019; Llanos, 2021; Lozano & Reyes, 2017; Juyumaya, 2018; Mazzetti et al., 2021; Mesurado & Laudadio, 2019; Simons & Buitedanch, 2013; Vásquez et al., 2021; Yao et al., 2022).

## **2.3. Expectativas laborales**

Las expectativas laborales se agregaron al modelo porque resultan ser variables que abarcan temas personales, sociales y materiales presentes en la motivación del trabajador (Suria et al., 2013), a través de las cuales este cree poder alcanzar sus metas, y se encuentran ligadas al optimismo y la esperanza (Bandara, 2019); igualmente, ayudan a mantener en alto el compromiso laboral de los trabajadores con las metas de la organización, en los casos donde se cumplen o existe la posibilidad a futuro que sus expectativas sean cumplidas (Escobar & Covarruvas, 2019; Lepold et al., 2018; Monrroy et al., 2019; Pérez et al., 2023; Süß & Kleiner, 2007; Suria et al., 2013; Villa et al., 2011). En el estudio de Pérez et al., (2023), las

expectativas mediaron positivamente el efecto de las variables optimismo y esperanza con el compromiso organizacional (de tipo afectivo); por su parte, Chiavenato (2011) menciona que, las organizaciones aumentan o disminuyen las expectativas del trabajador de acuerdo con un sistema de reconocimiento y recompensas.

#### **2.4. Rendimiento laboral**

El rendimiento laboral es un constructo multidimensional, en términos estrictos puede considerarse como el cumplimiento de objetivos establecidos entre el trabajador y la organización mediante un conjunto de estándares de eficacia y eficiencia (Lozada & Criollo, 2020); este cumplimiento puede ser evaluado por la organización a través de una observación sistemática basada en indicadores, mientras que el trabajador hace una valoración subjetiva de su rendimiento (González et al., 2022). La presente investigación estudia el rendimiento laboral, en la modalidad de teletrabajo, desde el punto de vista del trabajador (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

De acuerdo con Koopmans et al. (2011), el desempeño laboral se puede medir en tres dimensiones: a) enfocado a la tarea, donde el comportamiento del trabajador contribuye efectivamente a la producción de un bien o a la prestación de un servicio; b) enfocado al contexto, donde se contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización, en el cual la cooperación mejora el entorno social y psicológico de otros trabajadores mediante su iniciativa, proactividad y entusiasmo; (c) el comportamiento contraproducente, el cual se refiere a un comportamiento voluntario que perjudica el bienestar de la organización.

Rodríguez-Cáceres et al., (2018) abordaron solo el rendimiento en el contexto donde el capital psicológico fue la variable con mayor varianza explicada. Por su parte, Chowhan y Pike (2023) abordaron el rendimiento laboral durante la pandemia (por COVID19) centrándose

en las demandas; encontraron que los efectos negativos de la sobrecarga, el estrés y la interferencia del teletrabajo en la vida cotidiana afectan de manera negativa el rendimiento laboral en general, y hacen hincapie en la necesidad de estudiar la parte positiva de los recursos, punto que se aborda en el presente estudio.

### **3. Objetivo e hipótesis de investigación**

En esta investigación, con base en Pérez et al., (2023) y la propuesta JD-R de Bakker y Demerouti (2007) se planteó un modelo para explicar el rendimiento laboral, donde los recursos (personales, sociales y laborales) y las expectativas laborales son las variables independientes, y el compromiso laboral tiene una función mediadora. Cada una de estas variables fue detallada en la revisión de la literatura.

A partir de la anterior revisión, la presente investigación tuvo como objetivo, explicar el efecto estadístico del modelo de recursos (personales, sociales, laborales), las expectativas y el compromiso en el rendimiento laboral de los profesionistas que trabajan en la modalidad de teletrabajo, en México.

Para el alcance del objetivo trazado se plantearon las siguientes hipótesis:

1. A medida que un individuo cuenta con niveles altos de recursos personales, expectativas laborales, y la organización brinda recursos laborales y sociales, su rendimiento laboral percibido aumenta.

2. El compromiso laboral es una variable que mediará positivamente el efecto de los recursos y las expectativas sobre el rendimiento laboral.

### **3. Metodología**

Para alcanzar el objetivo de la presente investigación se plantearon las siguientes estrategias metodológicas.

Para la selección de los individuos participantes en el estudio. La muestra estuvo conformada por 300 personas, ubicados en 22 estados de México, de los 31 que conforman el país; la mayoría de participantes (70%) se localizaron principalmente en los estados de Ciudad de México y en Estado de México. Los individuos fueron seleccionados bajo los criterios de inclusión de: tener estudios profesionales, realizar parte de sus actividades laborales en la modalidad de teletrabajo, y ser mayor de 18 años.

Para evaluar el compromiso laboral, se utilizó la Escala de Trabajo y Bienestar de *Utrecht* (UWES, por sus siglas en inglés) (Schaufeli et al. 2006), en la versión traducida y adaptada a México por Villa et al., (2019). La escala posenueve reactivos divididos en: tres para vigor, tres para dedicación, y tres para absorción; con siete opciones de respuesta, cada uno, tipo Likert que van de 1 *nunca* a 7 *siempre*. (Anexo N° 1).

Para recolectar los datos sobre la variable recursos personales, se utilizaron dos instrumentos: la lista de cotejo de recursos para trabajar desde casa, elaborada por Vanegas et al. (2023), y el PCQ-12, como una versión corta del PCQ (*Psychological Capital Questionnaire*) de Luthans et al., (2007). La lista se conformó por 9 ítems, con dos opciones de respuesta (si-no), basada en el manual de la OIT, (2011). En el presente estudio algunos ítems se destinaron a evaluar: los recursos para realizar el teletrabajo desde casa (ítems 2, 3 y 4), los recursos proporcionados por la empresa (ítems 1 y 7), los recursos sociales (ítems 6 y 9), y la autorregulación para realizar las actividades laborales (ítems 5 y 8) (Anexo N° 2). Para medir el CapPsic se empleó el PCQ-12, basado en Santana-Cárdenas et al. (2018), al cual se le agregaron reactivos en el factor de optimismo de la versión PCQ-24, de Delgado y Mañas, (2019). De esta manera, la escala quedó finalmente conformada por 16 reactivos, con seis opciones de respuesta tipo Likert

(1 *completamente en desacuerdo* a 6 *totalmente de acuerdo*). (Anexo N° 3).

Las expectativas laborales, fueron medidas mediante el cuestionario de expectativas laborales (Villa-George et al., 2011), conformado por 11 ítems, en forma de declaraciones afirmativas, con cinco opciones de respuesta tipo Likert (1 *no tuve la expectativa* a 5 *se cumplió totalmente*). (Anexo N° 4).

El rendimiento laboral, se midió mediante la escala *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ; Koopmans et al., 2013), en su versión en español validada por Gabini y Salessi (2016), integrada por 16 ítems en forma de afirmaciones, con cinco opciones de respuesta tipo Likert (1 *nunca* a 5 *siempre*); la escala estuvo a su vez dividida en tres factores de: rendimiento en la tarea (ítems 1-5), comportamientos contraproducentes (ítems 9-12), y rendimiento en el contexto (ítems 13-16) (Anexo N° 4).

Los datos se recabaron utilizando un formulario de *Google Forms*, distribuido vía correo electrónico y a través de redes sociales (Facebook e Instagram). Dicho formulario contenía una carta de consentimiento informado sobre el uso de sus datos. Posteriormente, los datos se procesaron mediante el uso del paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS por sus siglas en inglés) versión 21 y Amos versión 21.

#### 4. Resultados y discusión

El objetivo de este estudio fue observar el efecto que tiene el poseer ciertos recursos (personales, sociales y laborales) y expectativas, además de presentar compromiso sobre el rendimiento laboral de profesionistas que estuvieron en modalidad de teletrabajo, tomando como base teórica el modelo de JD-R (Bakker & Demerouti, 2007). El análisis estadístico se derivó en dos modelos de ecuaciones a partir de retomar el rendimiento laboral en dos

dimensiones, previo al siguiente análisis descriptivo.

A continuación se describen las características de la muestra (Tabla N°1) y el nivel de correlación estadística entre los componentes del modelo: los recursos personales, las expectativas laborales, el compromiso laboral y los factores del rendimiento laboral (Tabla N° 2).

Como se observa en la Tabla N° 1, la mayoría de individuos son mujeres; la proporción de adultos es muy superior en

comparación con la cantidad de jóvenes y de adultos mayores. Cerca del 70% de individuos tienen más de un año de experiencia laboral en el teletrabajo; también se halló que la mayor proporción de individuos trabajan en el sector privado. Respecto al porcentaje dedicado al teletrabajo los casos están distribuidos hacia los extremos: 25% o menos, y 76% o más tuvieron los mayores porcentajes.

**Tabla N° 1. Características sociodemográficas de la muestra**

Descriptivo	Grupo	Porcentaje
Sexo	Mujeres	60.7
	Hombres	39.3
Edad	Jóvenes (18-29 años)	32.3
	Adultos (30-59 años)	64
	Mayores (60 o más)	3.7
Sector	Público	39.3
	Privado	60.7
Porcentaje de dedicación al teletrabajo	≤25%	32.3
	26-50%	16.3
	51-75%	17.3
	≥76%	34
Antigüedad laboral	<de 6 meses	9
	6 meses a 1 año	14.7
	1 a 5 años	31.7
	>5 años	44

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 2 se muestra el nivel de correlación entre las variables de estudio, calculado a través del coeficiente estadístico de Pearson, con el objetivo de evaluar la viabilidad de inclusión de cada una en un modelo de ecuaciones estructurales. De acuerdo a los datos, dos de los tres factores asociados al rendimiento (desempeño orientado a la tarea y desempeño orientado al contexto) correlacionaron significativamente con casi todas las variables, por lo cual, se mantuvieron para el siguiente análisis, excluyendo al factor de conductas contraproducentes.

La variable expectativas laborales tuvo correlaciones significativas con los demás factores, por lo que se mantuvo para los análisis posteriores. De la misma manera el compromiso laboral, al presentar correlaciones significativas con el resto de variables, se utilizó en el modelo estadístico.

En el caso de la variable recursos, a pesar de que algunos presentaron correlaciones bajas se decidió utilizarlos en el análisis estadístico debido a su importancia en el modelo JD-R, tomado como base para el presente estudio; tal fue el caso de los recursos proporcionados por la empresa, los recursos sociales, y del CapPsic, los cuales se incluyen como reactivos del optimismo y la resiliencia.

**Tabla N° 2. Correlaciones de las variables de estudio**

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	.571**	.589**	.513**	.038	.113	.145*	.153**	.582**	.486**	-.232**	.411**	.481**
2	1	.605**	.511**	.114*	.166**	.260**	.218**	.506**	.494**	-.185**	.412**	.459**
3		1	.480**	.196**	.167**	.241**	.284**	.482**	.458**	-.131*	.571**	.579**
4			1	.110	.190**	.243**	.125*	.431**	.344**	-.160**	.365**	.472**
5				1	.231**	.295**	.261**	.080	-.012	.019	.240**	.151**
6					1	.405**	.493**	.137*	.135*	-.089	.203**	.289**
7						1	.468**	.164**	.188**	-.117*	.332**	.216**
8							1	.162**	.211**	-.092	.307**	.222**
9								1	.731**	-.222**	.395**	.519**
10									1	-.255**	.351**	.473**
11										1	-.149**	-.305**
12											1	.506**

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). \* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

- |   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
| 1. Optimismo                              | 6. Recursos sociales                                       | 10. Rendimiento en el contexto        |
| 2. Autoeficacia                           | 7. Recursos para realizar teletrabajo en casa              | 11. Comportamientos contraproducentes |
| 3. Esperanza                              | 8. Autorregulación para realizar las actividades laborales | 12. Expectativas laborales            |
| 4. Resiliencia                            | 9. Rendimiento en la tarea                                 | 13. Compromiso laboral                |
| 5. Recursos proporcionados por la empresa |  |                                       |

Fuente: Elaboración propia.

Como siguiente paso se comprobó el modelo teórico entre las variables independientes (recursos y expectativas), la mediadora (compromiso laboral) y la dependiente (rendimiento laboral), utilizando el análisis multivariado de modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM por sus siglas en inglés); se esta manera se estimó el patrón y el tamaño del efecto de las relaciones (Hair et al., 2007). La prueba se realizó inicialmente con un modelo de medida (con las escalas evaluadas mediante un análisis factorial exploratorio y uno confirmatorio) el cual permitió la elaboración del modelo de relaciones estructurales (Ruiz et al., 2010). Con base en dicho análisis, se determinó realizar dos modelos, uno por cada factor del rendimiento laboral: en el contexto y en la tarea.

Para la prueba estadística, se especificó e identificó cada modelo, la estimación se realizó con el procedimiento de máxima verosimilitud, se evaluó el ajuste global de cada modelo con base en los índices mostrados en la Tabla N° 3, y se volvió a especificar cada uno hasta obtener un ajuste global dentro de los parámetros establecidos.

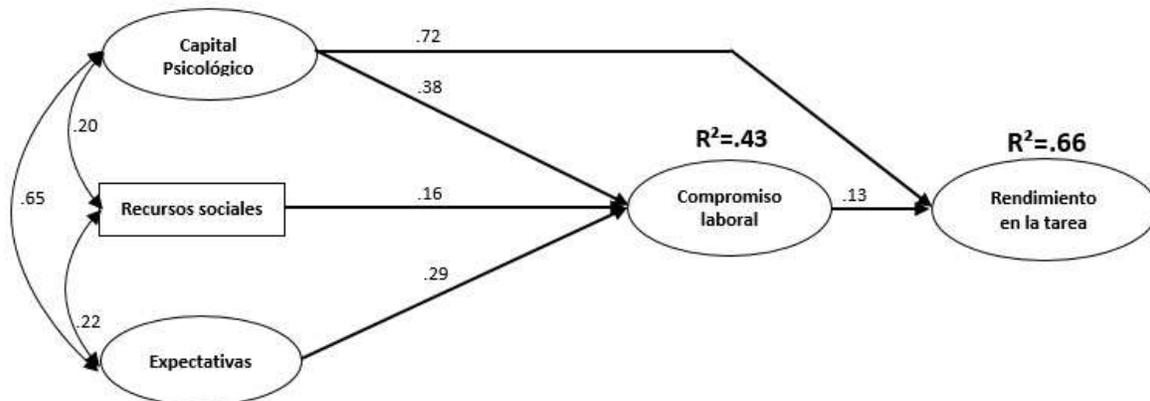
En ambos modelos estadísticos, el constructo CapPsic aparece como una variable de segundo orden, para simplificar el modelo y disminuir los errores por el aumento de parámetros (Ruiz et al., 2010).

**Tabla N° 3. Índices de ajuste de los dos modelos**

Índices	Rendimiento en la tarea			Rendimiento en el contexto	
	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 1	Modelo 2
P	.000	.000	.000	.000	.000
$\chi^2$ /gl	292.204/190	250.88/160	231.88/145	344.16/211	293.77/179
CMIN/DF	1.53	1.56	1.59	1.63	1.64
GFI	.920	.924	.926	.906	.914
AGFI	.893	.900	.902	.877	.888
IFI	.964	.966	.966	.957	.961
CFI	.963	.965	.966	.957	.960
RMSEA	.042	.044	.045	.046	.046

Fuente: Elaboración propia.

Para analizar el rendimiento en la tarea, en la primera prueba se utilizaron todas las variables, a partir de los resultados se eliminaron los recursos proporcionados por la empresa y la autorregulación para realizar las actividades porque su aporte no fue significativo. En el segundo modelo, los recursos para realizar trabajo en casa y el indicador esperanza de CapPsic fueron eliminados, el primero por no ser significativo y el segundo por su alto nivel de error. Hasta el tercer modelo se obtuvo un ajuste adecuado a los parámetros (Tabla N° 3). En la Figura N° 1 se observa gráficamente el modelo resultante y los efectos directos de cada variable.



**Figura N° 1. Modelo gráfico de rendimiento en la tarea.** Fuente: elaboración propia.

**Tabla N° 4. Efectos totales e indirectos sobre la variable rendimiento en la tarea**

		Expectativas	CapPsic	Recursos sociales	Compromiso laboral
Efectos totales	Rendimiento en la tarea	.040	.776	.022	.137
	Compromiso laboral	.290	.381	.164	-
Efectos indirectos	Rendimiento en la tarea	.040	.052	.022	-

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Figura N° 1, se obtuvo un modelo con una varianza explicada para la VD de  $R^2=0,66$  y para la variable mediadora  $R^2=0,43$ ; también se observan los efectos directos de cada una de las variables. El resultado muestra que el CapPsic es la variable con mayor varianza explicada sobre la VD, en la Tabla N° 4 -que muestra los efectos totales e indirectos- se observa que fue de 0,776 y con compromiso laboral de 0,381. Mientras que las demás variables (expectativas y recursos sociales) tuvieron una aportación mínima, pero significativa. La variable compromiso laboral, que en otros estudios había resultado con mayor poder explicativo y un papel importante en la mediación (Alessandri et al., 2018; Clausen et al., 2019; Giancaspro et al., 2022; Juyumaya, 2018; Mazzetti et al., 2021; Simons & Buitedanch, 2013), obtuvo en el presente estudio una aportación pequeña.

En el caso de la variable rendimiento en el contexto, solo fue necesario ajustarlo en una ocasión, debido a que las aportaciones de las variables recursos proporcionados por la empresa y autorregulación para realizar las actividades no fueron significativas, en el segundo modelo los índices ajustaron dentro de los parámetros (Tabla N° 3). El resultado se muestra en la Figura N° 2.

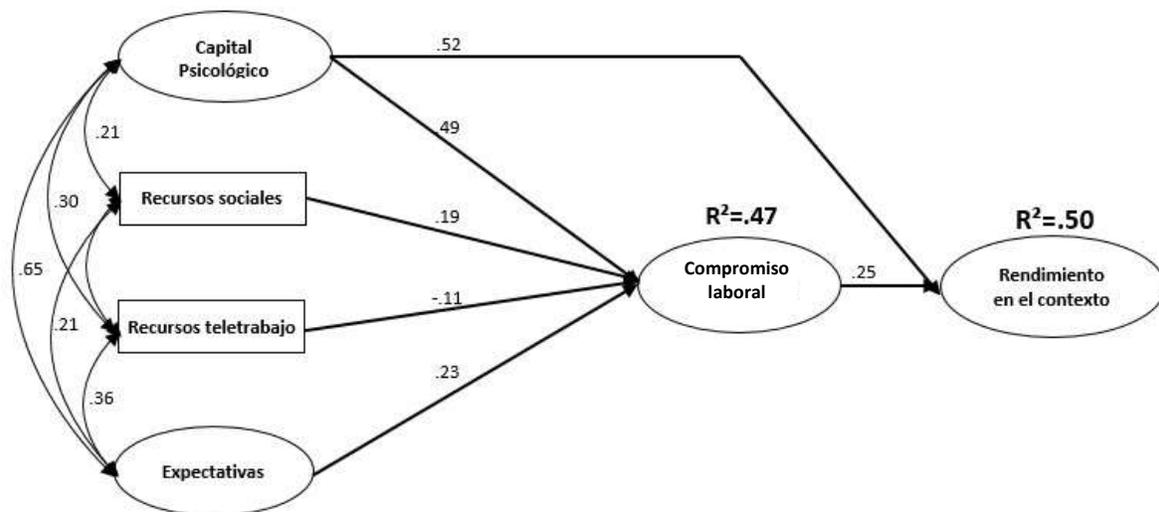


Figura N° 2. Modelo gráfico del rendimiento en el contexto. Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 5. Efectos totales e indirectos sobre el rendimiento en el contexto

		Expectativas	CapPsic	Recursos teletrabajo	Recursos sociales	Compromiso laboral
Efectos totales	Rendimiento en el contexto	.056	.641	-.027	.047	.250
	Compromiso laboral	.226	.485	-.106	.189	-
Efectos indirectos	Rendimiento en el contexto	.056	.121	-.027	.047	-

Fuente: Elaboración propia.

Nuevamente se aprecia que el CapPsic fue la variable más importante para el modelo, por el tamaño de su efecto total sobre rendimiento en el contexto (0,641) y el compromiso laboral (0,485), mientras el modelo obtuvo una varianza explicada para la VD de 0,50 y para la variable mediadora de 0,47. En este caso, las variables exógenas fueron el CapPsic, los recursos sociales, los recursos para realizar teletrabajo desde casa y las expectativas laborales. A diferencia del modelo de rendimiento en la tarea, los recursos para realizar teletrabajo desde casa sí fueron estadísticamente significativos con compromiso laboral, y su efecto indirecto sobre la variable endógena fue pequeño.

A partir de los resultados anteriores, y retomando la primera hipótesis del estudio: "A medida que un individuo cuenta con niveles altos de recursos personales, expectativas laborales, y la organización brinda recursos laborales y sociales, su rendimiento laboral percibido aumenta", puede afirmarse que se cumplió parcialmente, ya que, si bien hay un efecto positivo de las variables exógenas, no todas presentaron cargas significativas. Como se pudo observar en ambos modelos, el CapPsic fue la variable con mayor aporte de varianza hacia el compromiso laboral, así como hacia la variable endógena, eso implica que laborar en la modalidad de teletrabajo depende en gran medida de los recursos personales, específicamente de los rasgos psicológicos, como se ha visto en otros estudios (Martelo et al., 2023; Mustajab et al., 2020; Pérez et al., 2023; Wilkins et al., 2021; Yao et al., 2022).

Cabe destacar que hay una diferencia en la varianza explicada entre el modelo de rendimiento en la tarea ( $R^2=0,66$ ), y el rendimiento en el contexto ( $R^2=0,50$ ), sobre lo cual se puede hipotetizar, basados en las ideas de Díaz (2021) y Mazzetti et al. (2021), que enfocarse en el rendimiento en la tarea es una actividad que requiere un alto nivel

de concentración, mientras que el rendimiento en el contexto necesita un dominio de los elementos del entorno; adicionalmente, al considerar que los participantes tenían cierto porcentaje de tiempo en teletrabajo y otro desde lo presencial, la percepción de su entorno es variado. Otra de las diferencias entre los modelos evaluados es la variable exógena recursos para realizar el teletrabajo desde casa, la cual solo fue significativa en el modelo de rendimiento en el contexto con la variable mediadora compromiso laboral, su sentido fue negativo, señalando que las condiciones del hogar de los participantes no eran las adecuadas para trabajar.

Por otra parte, la segunda hipótesis planteada sobre el compromiso laboral en su papel de variable mediadora entre el efecto de las variables independientes con las dependientes, tal como lo plantea el modelo de JD-R como pieza clave que antecede al rendimiento laboral, según distintas investigaciones que apoyan este planteamiento (Alessandri et al., 2018; Bakker & Oerlemans, 2019; Clausen et al., 2019; Juyumaya, 2018; Lozano & Reyes, 2017), en el presente estudio la hipótesis recibió escaso sustento ya que a pesar de que presenta un efecto significativo, este fue pequeño en ambos modelos.

Una posible explicación para la discrepancia entre los resultados hallados y los antecedentes consultados, es que el estado del arte mencionado es previo a la pandemia donde se plantea que quienes llevan a cabo su trabajo en las instalaciones de la organización generan más apego, o sentido de pertenencia, que los trabajadores en línea (Zamora, 2020); eso podría explicar también porqué los distintos recursos evaluados tienen poca o ninguna aportación en la varianza en los dos modelos, por ejemplo, cuando las empresas entregan aditamentos con su logotipo (e.g. una camiseta) a los empleados estos pueden portarlos en su lugar de trabajo y generar más identidad y/o sentido de pertenencia, mientras que

al laborar en casa, usar estos mismos aditamentos puede no dar significado. Por otra parte, las expectativas laborales tuvieron un efecto significativo sobre el compromiso laboral y su efecto total sobre el rendimiento fue mínimo lo que concuerda con otros estudios en México de la autoría de Villa-George et al. (2011) y Lepold et al. (2018), respectivamente.

## 5. Conclusiones

El presente trabajo tuvo por objetivo explicar el efecto estadístico del modelo de recursos, las expectativas y el compromiso sobre el rendimiento laboral, el cual fue cubierto exitosamente, mediante la elaboración y evaluación de dos modelos explicativos: uno para el rendimiento en la tarea y otro para el rendimiento en el contexto. Cada uno de los modelos ajustó dentro de los parámetros establecidos para cada índice. Por otra parte, las hipótesis planteadas (H1: A medida que una persona tiene altos sus recursos y expectativas, su rendimiento laboral aumenta. H2: El compromiso laboral es una variable que mediará positivamente el efecto de los recursos y las expectativas sobre el rendimiento laboral) se cumplieron parcialmente. La primera, mostró que solo los recursos personales explicaban el rendimiento laboral, esto puede ser producto en parte a los pocos recursos que la empresa brindó a sus trabajadores en condición de teletrabajo. En la segunda hipótesis, el compromiso laboral tuvo una función mediadora poco significativo en ambos modelos, incluso menor que el reportado por otros estudios (Clausen et al., 2019; Mazzetti et al., 2021; Tresita & Devi, 2018). Otros de los hallazgos importantes se refieren a los recursos aportados por la organización los cuales no fueron significativos, por lo que el cumplimiento de las metas y objetivos de las organizaciones fueron alcanzados a partir de los recursos personales de cada trabajador, esto puede ser un punto de

observación para la adecuación del modelo J-DR en el ámbito del teletrabajo. El resultado de la investigación y el contraste de las hipótesis planteadas, indican que la modalidad de teletrabajo, tiene mecanismos psicosociales diferentes a los establecidos en el trabajo presencial, ya que los modelos mostraron que el rendimiento laboral (en la tarea y en el contexto) es explicado en forma importante por los rasgos psicológicos, los cuales permitieron a los trabajadores afrontar su carga laboral, en similitud a los hallazgos de estudios previos (Díaz, 2021; Gutiérrez-Diez et al., 2022; Llanos, 2021; Martelo et al., 2023; Mustajab et al., 2020; Pérez et al., 2023; Vanegas et al., 2023). Lo anterior presenta importantes implicaciones, dado que en ambientes con altas demandas de trabajo y pocos recursos, los rasgos psicológicos del trabajador mantienen y aseguran en cierta medida el rendimiento laboral, hasta el punto en que el trabajador desarrolla el síndrome de desgaste e inician un proceso de disminución de su rendimiento, tal como lo señalan Alessandri et al. (2018), Avey et al. (2011) y Bakker & Oerlemans (2019).

Los hallazgos del presente estudio presentan diferencias con otros (Avey et al., 2011; Mazzetti et al., 2021) a pesar de utilizar la misma metodología y modelo; dichas diferencias pueden ser producto de la modalidad de trabajo. En la modalidad presencial el trabajador desarrolla un sentido de pertenencia a la organización debido a los programas de integración y a la estructura que facilita las tareas laborales; mientras que el teletrabajo esta basado en la autonomía del trabajador, sus condiciones personales y su capacidad de autorregulación para centrarse en el cumplimiento de la tarea, tal como lo plantean la Organización Internacional del Trabajo –OIT- (2011) y Zamora (2020).

Entre las limitaciones del presente estudio se encuentran el tamaño de la muestra, un mayor tamaño de muestra hubiese permitido hacer comparaciones entre las personas que tienen una labor o dedicación cercana al 100% en teletrabajo y las que tienen 25% o menos; otra limitación de este estudio fueron los instrumentos psicométricos utilizados, los mismos a pesar de haber sido utilizados y validados por otros investigadores, la estabilidad de su estructura factorial parece menos constante entre los diferentes estudios, incluido el presente.

El estudio de los elementos que establecen condiciones para que los trabajadores se desempeñen adecuadamente, no solo en términos de resultados y productos, sino de entornos saludables de trabajo, sigue siendo un tópico de relevancia, aunado a los cuestionamientos que surgen tras la designación de la modalidad a distancia como una respuesta -más que una propuesta- al confinamiento que se suscitó debido a la pandemia por Covid19. Con miras a futuras investigaciones, la presente investigación puede ser el inicio de otros estudios, por ejemplo, para conocer cuáles son los recursos que un trabajador necesita en la modalidad de teletrabajo para aumentar su rendimiento laboral. También se pueden hacer estudios comparativos sobre el impacto de los diferentes recursos sobre el desempeño de los trabajadores y en las distintas modalidades de trabajo.

En el aislamiento obligatorio impuesto por la pandemia COVID19 el teletrabajo fue una alternativa viable para los trabajadores y las organizaciones, desde entonces esta modalidad se ha incrementado, y se espera que la tendencia continúe (OIT, 2023), así que habrán más estudios para contrastar, y distintas variables explicativas, aún así se considera que el CapPsic seguirá siendo la variable más importante, tal como se ha observado en los distintos estudios revisados (Mazzetti et al., 2021). No

obstante, es necesario aumentar los estudios de los modelos basados en el JD-R en el contexto latinoamericano, para explorar los elementos que comparten las distintas culturas laborales y aquellos en los cuales se difiere, eso permitiría precisar intervenciones en las organizaciones en beneficio de los trabajadores y en apoyo al alcance de las metas de las empresas.

## 6. Fuentes de financiación

La presente investigación fue realizada con el apoyo económico del proyecto PAPIIT IN306921, otorgado por la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA) de la Universidad Nacional Autónoma de México.

## 7. Referencias

- Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F., & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33-47. doi:10.1108/CDI-11-2016-0210
- Amin, N., & Ahmad Shah, S. (2020). Psychological capital as predictor of psychological well-being among doctors. *Indian Journal of Positive Psychology*, 11(4), 389-391. Obtenido de <https://iahrw.org/our-services/journals/indian-journal-of-positive-psychology/>
- Avey, J. B., Richard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.

- doi:<https://doi.org/10.1002/hrdq.20070c>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job Demands-Resources model: state of art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. Obtenido de [www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm](http://www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. doi:<https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. doi:10.1037/ocp0000056
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. (2019). Daily job crafting and momentary work engagement: A self-determination and self-regulation perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 112, 417-430. doi:10.1016/j.jvb.2018.12.005
- Bandara, A. (2019). Youth labor market expectations and job matching in sub-Saharan Africa: evidence from school-to-work transition surveys. *Applied Economics*, 51(8), 762-780. doi:<https://doi.org/10.1080/00036846.2018.1512742>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. La Paz: Mc Graw Hill.
- Chowhan, J., & Pike, K. (2023). Workload, work-life interface, stress, job satisfaction and job performance: a job demand-resource model study during COVID-19. *International Journal of Manpower*, 44(4), 653-670. doi:10.1108/IJM-05-2022-0254
- Clausen, T., Meng, A., & Borg, V. (2019). Does psychological capital in the workplace predict job performance, work engagement, and psychological well-being? A prospective analysis. *Journal Occupational Environmental Medicine*, 61(10), 800-805. doi:10.1097/JOM.0000000000001672
- Delgado Abella, L. E., & Mañas Rodríguez, M. Á. (2019). Propiedades psicométricas del Instrumento para evaluar capital psicológico en las Organizaciones Ipsicap-24. *Universitas Psychologica*, 18(5), 1-15. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy>
- Díaz Canépa, C. I. (2021). Autoregulación y carga de trabajo en teletrabajo durante la pandemia COVID-19. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 3(3), 56-68. doi:10.29393/EID3-25ACCD10025
- Ekawarna, Y. A. (2021). The contribution of psychological capital in the Association of job satisfaction with organizational commitment of academic staff. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 19-31.
- Escobar, D., & Covarrubias, E. (2019). Expectativas académicas y laborales en estudiantes de enfermería. *Ciencia y cuidado*, 16(2), 59-71.

- Febrianingsih, D., & Toriqul, M. (2018). Positive Psychology: personalities, major issues, advantages and disadvantages. *Journal Studi Kependidikan dan Keislaman*, 8(1), 34-53.  
doi:<http://dx.doi.org/10.24269/muaddib.v8i1.1048>.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista EVALUAR*, 16(1), 31-45. doi:10.35670/1667-4545.v16.n1.15714
- Giancaspro, M. L., Callea, A., & Manuti, A. (2022). "I Like It like That": A study on the relationship between psychological capital, work engagement and extra-role behavior. *Sustainability*, 14, 1-17. doi:10.3390/su14042022
- González Briñez, M. H., Cendales Ayala, B. E., & Segura Camacho, S. (2022). Variables e instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 28(34), 1-17. doi:10.18270/cuaderlam.v18i34.3950
- Gutiérrez-Diez, M., Bordas-Beltrán, J. L., Piñón, L., & Sapién, A. (2022). Trabajar donde se vive o vivir donde se trabaja: condiciones que afectan la productividad de teletrabajadores en Chihuahua, México. *Información Tecnológica*, 33(2), 309-320. doi:10.4067/S0718-07642022000200309
- Hair Jr., J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2007). *Análisis Multivariante*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Harms, P. D., Krasikova, D. V., & Luthans, F. (2018). Not me, but reflects me: validating a simple implicit measure of psychological capital. *Journal of Personality Assessment*, 100(5), 551-52. doi:10.1080/00223891.2018.1480489
- Juyumaya, J. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, 29(1), 32-49. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=3041c831-232a-49df-a01f-35669232f359%40redis>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. doi:10.1097/JOM.0b013e318226a763
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & Det Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 61, 6-28. doi:10.1108/17410401311285273
- Llanos Reynoso, L. F. (2021). La autoeficacia y el engagement del trabajo en casa: aprendizajes durante la pandemia de COVID19. *Contaduría y Administración*, 1-23. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.3186>

- Lozada, A., & Criollo, J. (2020). *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur capacitación y consultoría*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Tesis de grado. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31866?locale=en>
- Lozano Paz, C. R., & Reyes Bossio, M. (2017). Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia laboral y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 133-148. doi: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>
- Luthans , F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: an evidence-based positive approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* , 4, 339-366. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>
- Luthans , F., Youssef, C., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford: Oxford University Press.
- Martelo, M., Quintero, D., & Vieira, J. A. (2023). Innovación y resiliencia: la Pyme frente a la crisis provocada por el COVID-19. Una revisión narrativa de la literatura. *Economía y Negocios*, 14(2), 24-38. doi:10.29019/eyn.v14i2.1135
- Mazzetti, G., Robledo, E., Vignoli, M., Topa, G., Guglielmi, D., & Schaufeli, W. B. (2021). Work Engagement: a meta-analysis using the Job demands-resources model. *Psychological Reports*, 126(3), 1069–1107. doi:10.1177/00332941211051988
- Mesurado, B., & Laudadio, J. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el burnout en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones* , 7(3), 12-40. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr.2019.v7n3.327>
- Monrroy Ramos, J. E., Delgadillo Sánchez, J. C., Roque Roque, E., & Zirena Bejarano, P. P. (2019). Employer branding y su impacto en las expectativas laborales de los millennials. *Iberian Journal on Information Systems & Technologies*, 93-101.
- Mustajab, D., Bauw, A., Rasyid, A., Irawan, A., Akbar, M. A., & Hamid, M. A. (2020). Working from home phenomenon as an effort to prevent COVID-19 attacks and its impacts on work productivity. *The International Journal of Applied Business*, 4(1), 13-21.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT-, (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Buenos Aires: Unión Industrial Argentina.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT-, (2021). *Panorama laboral 2021. América Latina y El Caribe*. Organización Internacional del Trabajo. Lima: Organización Internacional del Trabajo 2021. Recuperado el 30 de 09 de 2022, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/--ro-lima/documents/publication/wcms\\_836196.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo - OIT-, (2023). *El valor del trabajo esencial. Perspectivas sociales y de empleo en el mundo 2023*. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT . Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/--publ/documents/publication/wcms\\_871014.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/--publ/documents/publication/wcms_871014.pdf)
- Pérez Durán, J., Bustos Aguayo, J. M., Vanegas Rico, M. C., & Barrientos Durán, C. (2023). Capital psicológico, expectativas y compromiso organizacional en el contexto del teletrabajo de los trabajadores mexicanos. *Visión Gerencial*, 257-272. doi:10.53766/VIGEREN
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. doi:10.5093/jwop2019a21
- Rodríguez-Cáceres, C., Ramírez-Vielma, R., Fernández-Ríos, M., & Bustos-Navarrete, C. (2018). Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(3), 123-133. doi:10.5093/jwop2018a15
- Ruiz, M. A., Pardo, A., & San Martín, R. (2010). Modelos estructurales. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 34-45. Obtenido de <https://www.papelesdelpsicologo.es/>
- Santana-Cárdenas, S., Viseu, J., López, M. I., & Neves, S. (2018). Validity and reliability evidence of the Psychological Capital Questionnaire-12 in a sample of Mexican workers. *Anales de Psicología*, 562-570. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/anal.esps.34.3.319211>
- Schaufeli, W. (2015). Engaging leadership in the job demands-resources model. *Career Development International*, 20(5), 446-463. doi:10.1108/CDI-02-2015-0025
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716. doi:10.1177/0013164405282471
- Sharma, S. K., & Sharma, S. (2015). Psychological Capital as a Predictor of Workplace Behavior. An Empirical Investigation. *Journal of Management Research*, 1, 60-70.
- Simons, J. C., & Buitendanch, J. H. (2013). Psychological capital, work engagement and organisational commitment amongst call centre employees in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 39(12), 1-12. doi:10.4102/sajip.v39i2.1071

- Sun, T., Zhao, X. W., Yang, L. B., & Fan, L. H. (2011). The impact of psychological capital on job embeddedness and job performance among nurses: a structural equation approach. *Journal of Advanced Nursing*, 69-80.
- Suria, R., Rossev, A., & Villegas, E. (2013). *Diferencias en actitudes y expectativas de futuro laboral antes y después de haber iniciado estudios universitarios*. Obtenido de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/44224>
- Süß, S., & Kleiner, M. (2007). The Psychological Relationship between Companies and Freelancers: An Empirical Study of the Commitment and the Work-related Expectations of Freelancers. *Management Revue*, 18(3), 251-270.
- Tresita, M., & Devi, N. U. (2018). Psychological capital, outcome expectation and job performance: a mediated model of innovative work behavior. (págs. 52-60). Coimbatore: Bharathiar University. doi:10.18231/2454-9150.2019.0460
- Vanegas Rico, M. C., Bustos Aguayo, J. M., Barrientos Durán, C., & Pérez Durán, J. (2023). Compromiso laboral y condiciones individuales en teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 en México. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*(25), 1-17. doi:10.22201/enesl.20078064e.2023.25.82966
- Vásquez, M. P., Inostroza, R. F., & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de Psicología*, 30(1), 1-17. doi:10.5354/0719-0581.2021.55066
- Villa, F. I., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, M. A., & Sanz, A. I. (2019). Engagement como indicador de salud laboral: Propiedades Psicométricas del UWES en mexicanos. *Vertientes Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 22(1), 42-48. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90937>
- Villa-George, F. I., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., & Villalpando, J. (2011). Factorial validity of the job expectations questionnaire in a sample of Mexican workers. *The Spanish Journal of Psychology*, 14(2), 1010-1017.
- Villavicencio Ayub, E., Jurado Cárdenas, S., & Aguilar, V. J. (2014). Adaptación de las escalas UWES y OSI para trabajadores mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 22(2), 6-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133938134002>
- Vived Conte, E. (2011). *Habilidades personales, autonomía personal y autorregulación*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Wigfield, A., & Eccles, J. S. (2000). Expectancy-value theory of achievement motivation. *Contemporary Educational*

*Psychology*, 68-81.

doi:doi:10.1006/ceps.1999.1015

*Frontiers of Psychology*, 1-8.

doi:10.3389/fpsyg.2022.729131

Wilkins, S. J., Krumrei-Mancuso, E. J., & Rouse, S. V. (2021). Positive psychology traits as predictors of successfully engaging people through social media. *Psi Chi Journal of Psychological Research*, 26(2), 221-227.  
doi:<https://doi.org/10.24839/2325-7342.JN26.2.221>

Yao, J., Qiu, X., Yang, L., Han, X., & Li, Y. (2022). The relationship between work engagement and job performance: psychological capital as a moderation factor.

Zamora Fernández, E. (2020). *Sistema de comunicación en una empresa con contratación de tipo remota en busca de sentimiento de pertenencia, eficiencia laboral y relacionamiento interno*. Recuperado el Marzo de 2024, de BidiUNAM: <https://search-ebsochost-com.pbidi.unam.mx:2443/login.aspx?direct=true&db=edsair&AN=edsair.od.....25..35891cad44910e33c08dc4ce4f83d1fa&lang=es&site=eds-live>

## Anexos

### Escalas en las versiones aplicadas

#### Anexo 1

---

##### Escala de Compromiso laboral

---

1. En mi trabajo me siento lleno de energía
  2. Me siento fuerte y vigoroso en mi trabajo
  3. Estoy entusiasmado con mi trabajo
  4. Mi trabajo me inspira
  5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
  6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
  7. Estoy orgulloso del trabajo que hago
  8. Estoy inmerso en mi trabajo
  9. Me "dejo llevar" por mi trabajo
- 

#### Anexo 2

---

##### Lista de cotejo de recursos para trabajar desde casa

---

1. Recursos de vinculación en línea
  2. Mobiliario adecuado
  3. Intercambio social con compañeros/as fuera de horario laboral
  4. Comodidad al trabajar desde casa
  5. Posibilidad de trabajar sin interrupciones
  6. Disciplina para realizar su trabajo
  7. Colaboración para trabajar en grupo
  8. Capacitación para realizar tu trabajo
  9. Mayor tiempo para realizar actividades extralaborales
  10. Tiempo libre para hacer cosas que te agradan
- 

#### Anexo 3

---

##### Escala de Capital Psicológico

---

1. Me siento seguro de representar a mi área en las reuniones con la administración
2. Me siento seguro de presentar información a un grupo de colegas
3. Me siento seguro al hacer aportaciones acerca de la estrategia de la empresa
4. En este momento percibo que tengo bastante éxito en el trabajo
5. Puedo pensar en muchas formas de alcanzar mis metas de trabajo actuales
6. En este momento estoy alcanzando las metas que me he propuesto en el trabajo
7. Si me encontrara en aprietos en el trabajo pensaría en varias formas de resolver el problema

8. Por lo general, me tomo las cosas estresantes del trabajo con mucha calma
9. Puedo resolver situaciones difíciles en el trabajo porque ya he pasado momentos difíciles
10. Siempre veo el lado amable de las cosas cuando se trata del trabajo
11. Puedo estar "por mi cuenta" en el trabajo si tengo que hacerlo
12. Soy optimista sobre mi futuro en lo relacionado al trabajo
13. Miro el lado positivo de cada proyecto laboral que emprendo
14. Espero lograr la mayoría de las cosas que deseo en mi trabajo
15. Cuando intento un proyecto nuevo, espero tener éxito
16. Ignoro los contratiempos laborales de poca importancia

---

#### Anexo 4.

---

##### **Escala de expectativas laborales**

---

1. Al empezar a trabajar en esta profesión creía que la posibilidad de ascenso en este puesto de trabajo dependería bastante de uno mismo
2. Tenía la idea de que mi salario se ajustaría a la dedicación y horas de trabajo que realizo
3. Que mi profesión facilitaría un rápido incremento de mi poder adquisitivo
4. Esperaba que a mayor responsabilidad hubiera mayor autonomía en mi trabajo
5. Deseaba un tratamiento equitativo dentro del equipo de trabajo
6. Cuando empecé esperaba tener oportunidades de demostrar mis conocimientos y habilidades
7. Creía que iba a tener mayor libertad para organizar mi trabajo
8. Esperaba poder crecer en mi desarrollo profesional
9. Creía que realizaría trabajos dinámicos y creativos
10. Esperaba que la autonomía en mi trabajo fuera la adecuada para conciliar vida familiar y laboral
11. Esperaba retribuciones económicas a la par del aumento de la responsabilidad

---

#### Anexo 5.

---

##### **Escala de Rendimiento laboral**

---

En los últimos tres meses...

1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas
3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes
4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo

8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo
  9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros
  10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo
  11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas
  12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa
  13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma
  14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas
  15. Participé activamente de las reuniones laborales
  16. Mi planificación laboral fue óptima
-