

## Modelo de desempeño en la tarea: estudio empírico con PLS-SEM y mapa de importancia-rendimiento

Judith Cavazos-Arroyo\* Profesora-investigadora, Departamento de Ciencias Económico-Administrativas, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Puebla, México.  
judith.cavazos@upaep.mxAurora Irma Máynez-Guaderrama Profesora-investigadora, Instituto de Ingeniería y Tecnología, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, México.  
amaynez@uacj.mx

### Resumen

En este trabajo, se evaluó empíricamente un modelo de desempeño en la tarea considerando como antecedentes la percepción del apoyo de la familia y de los amigos, el bienestar psicológico y el desempeño contextual. Además, se valoró la importancia-rendimiento de las variables sobre el desempeño en la tarea. Se utilizó un diseño de investigación explicativo, no probabilístico y transversal. Las técnicas estadísticas fueron un modelo PLS-SEM y un mapa importancia-rendimiento. Se encontró que las percepciones del apoyo de la familia y los amigos influyen indirectamente sobre desempeño en la tarea, a través de la mediación del bienestar psicológico y el desempeño contextual, estos impactan directamente en el desempeño en la tarea. El desempeño contextual es la variable más relevante para el desempeño en la tarea.

**Palabras clave:** percepción de apoyo de la familia; percepción de apoyo de los amigos; bienestar psicológico; desempeño contextual; desempeño en la tarea.

### Task performance model: An empirical study with PLS-SEM and importance-performance map analysis

#### Abstract

This paper empirically assessed a model of task performance examining as antecedents the perception of support from family and friends, psychological well-being, and contextual performance. Moreover, the importance-performance of the variables regarding task performance was evaluated. An explanatory, non-probabilistic, cross-sectional, explanatory research design was used. The statistical techniques were a PLS-SEM model and an importance-performance map. Perceptions of support from family and friends were found to indirectly influence task performance through the mediation of psychological well-being and contextual performance, both of which directly impact task performance. Contextual performance is the most relevant variable for task performance.

**Keywords:** perception of support from family; perception of support from friends; psychological well-being; contextual performance; task performance.

### Modelo de desempenho de tarefas: estudo empírico com PLS-SEM e mapa importância-desempenho

#### Resumo

Neste trabalho, avaliou-se empiricamente um modelo de desempenho de tarefas considerando a percepção de apoio de familiares e amigos, bem-estar psicológico e desempenho contextual como antecedentes. Além disso, foi avaliada a importância-desempenho das variáveis sobre o desempenho na tarefa. Foi utilizado um desenho de pesquisa explicativo, não probabilístico e transversal. As técnicas estatísticas foram um modelo PLS-SEM e um mapa de importância-rendimento. Verificou-se que as percepções de apoio de familiares e amigos influenciam indiretamente o desempenho das tarefas, através da mediação do bem-estar psicológico e do desempenho contextual, estes impactam diretamente no desempenho das tarefas. O desempenho contextual é a variável mais relevante para o desempenho na tarefa.

**Palavras-chave:** percepção de apoio familiar; percepção de apoio dos amigos; bem-estar psicológico; desempenho contextual; desempenho da tarefa.

\* Autor para dirigir correspondencia.

Clasificación JEL: M12; M10.

Cómo citar: Cavazos-Arroyo, J. y Máynez-Guaderrama, A. I. (2023). Modelo de desempeño en la tarea: estudio empírico con PLS-SEM y mapa de importancia-rendimiento. *Estudios Gerenciales*, 39(168), 314-326. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.168.5818>

DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.168.5818>

Recibido: 11-11-2022

Aceptado: 13-04-2023

Publicado: 30-09-2023

## 1. Introducción

Durante una crisis, como es el caso de la pandemia de la COVID-19, el alto grado de incertidumbre percibida por los empleados puede considerarse una demanda laboral que hace que estos se sientan ansiosos (Usman et al., 2021). En ese sentido, el apoyo social es un recurso útil para lidiar con el estrés, ya que permite que se despliegue la confianza y el afecto de personas cercanas, a través de interacciones que ayudan a mantener niveles óptimos de bienestar y desempeño (Hobfoll y Stokes, 1988; Köse et al., 2021). Tanto el bienestar psicológico como el desempeño son constructos relevantes en el contexto de la economía y los negocios (Kristoffersen, 2010; Aung et al., 2023).

Trabajos recientes enfatizan en los beneficios del apoyo social (Köse et al., 2021); sin embargo, aún es necesario indagar en sus implicaciones (French et al., 2018), sobre todo en aspectos como el desempeño, los costos y los beneficios que este puede generar a las organizaciones (Foy et al., 2019). Además, dado que la mayoría de los trabajos estudian el efecto del apoyo social proveniente del entorno laboral, como compañeros o supervisores, se requiere profundizar en el efecto del apoyo social proveniente del entorno externo, como familia o amigos (Valenti et al., 2021).

Por otra parte, en investigaciones previas se ha analizado el efecto del bienestar psicológico sobre el desempeño organizacional (Loon et al., 2019), y se ha encontrado que es un predictor del desempeño en la tarea y contextual (Hannah et al., 2020). Por ello, en industrias en las que se ha incrementado el estrés y los conflictos laborales, se ha hecho un llamado a profundizar en la comprensión del bienestar de los empleados, sobre todo en temas asociados con la gestión del capital humano y el desempeño organizacional (He et al., 2019). La importancia de indagar en esta vertiente es aún mayor en tiempos recientes, dado que el bienestar a nivel organizacional fue afectado severamente por la pandemia COVID 19 (Mishra y Venkatesan, 2022).

En el contexto de la industria manufacturera de exportación ubicada en la frontera norte de México, se plantean dos objetivos de investigación. El primero consiste en evaluar un modelo de desempeño en la tarea considerando como antecedentes la percepción del apoyo de la familia y de los amigos, el bienestar psicológico y el desempeño contextual. El segundo, realizar una ampliación estándar del informe de resultados del modelo estructural. Se valora la importancia y el rendimiento de cada uno de los factores sobre el desempeño en la tarea. Este artículo se divide en cinco apartados adicionales a esta introducción: revisión de la literatura, método, resultados, discusión y conclusiones.

## 2. Revisión de la literatura

El desempeño laboral de los empleados es considerado un determinante clave para el éxito de la organización (Duan et al., 2023). Trabajos previos

han demostrado que existe una relación positiva entre el desempeño en el trabajo y el desempeño de la organización (Bieńkowska et al., 2022). La literatura señala que cuando en el contexto existen condiciones y variables favorables, es más probable que el desempeño laboral se incremente (Gutiérrez et al., 2020). Esta variable tiene dos dimensiones: contextual y en las tareas, amplias y diferenciadas (Schat y Frone, 2011), y se recomienda que ambas se examinen conjuntamente en los trabajos de investigación (Mohammed et al., 2002). El desempeño contextual implica acciones voluntarias que apoyan el entorno en el que tiene lugar el desempeño de la tarea (Bhardwaj y Kalia, 2021); es un comportamiento de los empleados que refuerza el funcionamiento de la organización, sin influir necesariamente de forma directa en su productividad (Budhiraja, 2021). Por otra parte, el desempeño en las tareas contribuye directamente al logro de los objetivos de la firma, involucra el desarrollo de actividades y el cumplimiento de responsabilidades señaladas en la descripción del puesto; en él se evalúa la calidad y cantidad de trabajo, su velocidad y precisión, y la diversidad de tareas desempeñadas (Qin y Jiang, 2011; Tufail et al., 2017). En esta investigación se estudia particularmente el efecto de variables antecedentes que afectan directa o indirectamente el desempeño en la tarea.

### 2.1 Apoyo social

Desde hace tiempo se ha identificado que el apoyo social es un recurso fundamental para mantener el bienestar y afrontar retos y amenazas (Valenti et al., 2021). El apoyo social puede surgir en ámbitos internos o externos a la empresa, y provenir de fuentes específicas, como la organización, el supervisor, los compañeros de trabajo, la comunidad, los amigos y los familiares (Boyar et al., 2014; French et al., 2018; Xu y Cao, 2019). Se trata de un constructo que opera como un recurso que proviene de relaciones interpersonales del entorno laboral o familiar, el cual puede ayudar a mitigar o amortiguar el efecto negativo de sucesos o eventos estresantes y proteger el bienestar de las personas en circunstancias adversas (French et al., 2018; Kılınc y Sis Çelik, 2021; Lin et al., 2014). Se le considera un recurso social clave, con funciones autodefinitorias e instrumentales para proteger los recursos existentes y obtener otros nuevos, además es especialmente importante en tiempos en los que los recursos son amenazados (Seiger y Wiese, 2009), como fue el caso de la pandemia de la COVID-19.

Hobfoll y Stokes (1988) definen el apoyo social como "interacciones o relaciones sociales que proporcionan a los individuos asistencia real o un sentimiento de apego a una persona o grupo que se percibe como afectuoso o cariñoso" (p. 499). Trabajos recientes (Valenti et al., 2021) lo conceptualizan como el grado en que las personas perciben que los demás están pendientes y son sensibles a sus necesidades. Esta variable implica recursos materiales o psicológicos que emergen en relaciones

sociales y que pueden ayudar a mitigar tensiones o estrés a través de una especie de efecto “amortiguador”; por lo que este apoyo puede provenir del entorno laboral o familiar (French et al., 2018; Scandurra et al., 2022).

Por un lado, el apoyo de los amigos es considerado un recurso personal útil para gestionar demandas o situaciones familiares o laborales (Carlson et al., 2021). En cambio, el apoyo familiar implica un recurso entre individuos de la familia para hacer frente a preocupaciones emocionales (Ju et al., 2020). El apoyo familiar incluye servicios formales, como el cuidado de los niños, e informales, como el asesoramiento, que ofrecen los miembros de la familia y que ayudan a las personas a superar sus problemas cotidianos y a laborar de forma productiva y responsable (Kalliath et al., 2018). Ambos tipos de apoyo social son relevantes porque funcionan como soporte informal que ayuda a aliviar el estrés (Mehta y Sharma, 2021).

Investigaciones previas han identificado que el apoyo social impacta positivamente en el bienestar psicológico de las personas (Scandurra et al., 2022). Un trabajo desarrollado en España estudió el efecto mediador del apoyo social de la familia y de los amigos en resultados asociados al bienestar —felicidad y satisfacción con la vida—, y se encontró que el apoyo de la familia incide en ambos resultados y que el apoyo de los amigos lo hace solo en la satisfacción con la vida (Rey et al., 2019). En otro trabajo, desarrollado con enfermeras de hospitales en Irán, se identificó que el apoyo social percibido proveniente de la familia y los amigos tiene efectos directos sobre el bienestar general de los individuos (Ebrahimi et al., 2021). También, en un trabajo desarrollado con funcionarios del Gobierno en Reino Unido, se identificó que el apoyo social tiene efectos favorables en el bienestar (Stansfeld et al., 2013). Por lo anterior, en el contexto estudiado se propone que:

H1: La percepción de apoyo de la familia influye positivamente sobre el bienestar psicológico.

H2: La percepción de apoyo de los amigos influye positivamente sobre el bienestar psicológico.

## 2.2 Bienestar psicológico

Inicialmente, la literatura previa estudió el bienestar psicológico tomando como guía concepciones restringidas del funcionamiento positivo y haciendo hincapié en el bienestar afectivo a corto plazo, en particular asociado a la felicidad, en detrimento de retos de vida más importantes, como tener un sentido de propósito y dirección, lograr relaciones satisfactorias con los demás y obtener un sentido de autorrealización (Ryff, 1989). Luego, esta variable se conceptualizó teniendo en mente dos aspectos: las necesidades humanas universales y el funcionamiento eficaz de las personas (Diener et al., 2009).

El bienestar psicológico se refiere a un estado en el que el individuo se siente bien, mantiene relaciones positivas con los demás, tiene un sentido de propósito en la vida, se autoacepta, crece como persona, es autónomo y siente que tiene dominio del entorno (Ryff y Keyes, 1995). Esta variable se asocia con el pensamiento flexible y creativo, el comportamiento prosocial y la buena salud física (Huppert, 2009). Asimismo, se ha comprobado que cuando los empleados tienen bienestar psicológico manejan mejor el estrés, se desempeñan mejor y contribuyen a la comunidad (Huppert, 2009; Liu et al., 2019).

Un trabajador feliz es un activo para las organizaciones, ya que tiene una productividad mayor que beneficia el desempeño (Mishra y Venkatesan, 2022). Trabajos previos (Edgar et al., 2017; Mishra y Venkatesan, 2022) han encontrado que el bienestar psicológico influye positivamente sobre ambos tipos de desempeño. Por ejemplo, un estudio en India encontró que el bienestar psicológico influye sobre el desempeño contextual (Kumar et al., 2021). Otro trabajo desarrollado con profesores en Pakistán (Nisar y Beenish, 2020) encontró que el bienestar psicológico predice el rendimiento laboral o desempeño en la tarea, y en particular se identificó que el desempeño está determinado por el propósito y significado de su trabajo, el optimismo, la capacidad de enseñanza, un ambiente de trabajo colaborativo y la satisfacción de sus necesidades de pertenencia y autoestima. Por lo anterior, en el contexto estudiado se propone que:

H3: El bienestar psicológico incide positivamente sobre el desempeño en las tareas.

H4: El bienestar psicológico incide positivamente sobre el desempeño contextual.

Trabajos recientes destacan que las variables positivas en el contexto influyen favorablemente sobre el desempeño laboral (Gutiérrez et al., 2020). Incluso, un estudio realizado con adictos al trabajo (Cheng y Gu, 2022) encontró que su preocupación por variables asociadas al contexto, como la imagen ante sus compañeros, jefes y la empresa para la que laboran, los impulsaba a ayudar a otros, lo que mejoró el desempeño contextual e incrementó el desempeño en las tareas de los compañeros. Por ello, en el contexto estudiado se propone que:

H5: El desempeño contextual incide positivamente sobre el desempeño en las tareas.

## 3. Método

En este trabajo de investigación se utilizó un diseño cuantitativo, explicativo y transversal. Los sujetos de estudio fueron empleados con cargos administrativos y

operativos en empresas manufactureras de exportación localizadas en Ciudad Juárez, Chihuahua, en México. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta personal, a través de un cuestionario auto-administrado, durante los meses de febrero, marzo y abril del año 2022. Se accedió a los participantes a través de contactos personales y profesionales de profesores y alumnos universitarios de nivel posgrado, a los cuales se les compartió un enlace electrónico. El muestreo fue no probabilístico y por conveniencia y en total participaron 220 empleados. Este tamaño de muestra sigue las recomendaciones de [Hair Jr et al. \(2018\)](#), que señalan que, en el caso de constructos que reciben un número máximo de dos flechas, es necesario contar con 130 observaciones para detectar una  $R^2$  de 0,10, con una significación estadística del 1% y una potencia del 80%.

El instrumento se diseñó a partir de la adaptación de escalas validadas en la literatura. En la [tabla 1](#), se presentan las escalas utilizadas en el instrumento. Como en ella se observa, el apoyo de la familia y el apoyo de los amigos se evaluaron con cuatro ítems cada uno utilizando las escalas adaptadas de [Zimet et al. \(1988\)](#); el bienestar psicológico se midió con la escala adaptada de [Diener et al. \(2009\)](#) con siete ítems; y tanto el desempeño contextual

como el desempeño en las tareas se evaluaron con cinco y tres ítems respectivamente, adaptados de la escala de [Williams y Anderson \(1991\)](#). Todas las escalas fueron valoradas con opciones de respuesta tipo Likert de cinco puntos de asignación de respuesta, con opciones que iban desde totalmente en desacuerdo = 1 hasta totalmente de acuerdo = 5, para el caso del apoyo de la familia, el apoyo de los amigos y el bienestar psicológico; y desde 1 = nunca hasta 5 = siempre, para desempeño contextual y desempeño en las tareas.

Para confirmar la no existencia del sesgo de respuesta se realizó un análisis del sesgo del método común a través del factor único de Harman y los factores de inflación de la varianza (VIF). Los estadísticos descriptivos se calcularon con apoyo del software SPSS versión 24. Luego, el modelo estructural PLS se evaluó con el software SmartPLS versión 4. Finalmente, para evaluar la importancia y el rendimiento de los factores del modelo estructural, así como la importancia relativa de cada indicador, se utilizó un mapa de análisis de importancia-rendimiento (MAIR). A continuación, se describen las características y criterios de corte de cada una de las técnicas utilizadas.

**Tabla 1.** Escalas utilizadas.

Percepción de apoyo de la familia	Percepción de apoyo de los amigos	Desempeño contextual
PAF1. Mi familia realmente trata de ayudarme. PAF2. Obtengo la ayuda emocional y el soporte que necesito de mi familia. PAF3. Puedo hablar sobre mis problemas con mi familia. PAF4. Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones.	PAA1. Mis amigos realmente tratan de ayudarme. PAA2. Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal. PAA3. Tengo amigos con quienes puedo compartir mis penas y alegrías. PAA4. Puedo hablar sobre mis problemas con mis amigos.	En mi trabajo: DC1. Ayudo a mis compañeros cuando necesitan salir del trabajo. DC2. Ayudo a mis compañeros que tienen mucha carga de trabajo. DC3. Cuando lo necesitan, hago pausas en mi trabajo para ayudar a mis compañeros. DC4. Si es necesario, me comunico con mis compañeros, usando medios personales, como teléfono, WhatsApp o correo, sobre asuntos relacionados con el trabajo. DC5. Si es necesario, envío a mis compañeros la información que puedan requerir para cumplir con su trabajo, usando medios personales, como teléfono, WhatsApp, o correo.
Desempeño en las tareas	Bienestar psicológico	
En mi trabajo: DT1. Cumpro adecuadamente con las tareas que me asignan. DT2. Cumpro con las funciones asignadas en la descripción de mi puesto. DT3. Cumpro con los requisitos formales de mi empleo.	BS1. Llevo una vida con propósito y sentido. BS2. Mis relaciones sociales son solidarias y gratificantes BS3. Estoy comprometido e interesado en mis actividades diarias. BS4. Contribuyo activamente a la felicidad y el bienestar de los demás. BS5. Soy competente y capaz en las actividades que son importantes para mí. BS6. Soy una buena persona y vivo una buena vida. BS7. Soy optimista sobre mi futuro.	

Fuente: elaboración propia.

### 3.1 Sesgo del método común

Se verificó que no existiera sesgo del método común, ya que su presencia podría afectar la validez de las conclusiones sobre las relaciones entre las medidas consideradas (Podsakoff et al., 2003), dada la probabilidad de existencia de error en la medición, porque los datos provienen de una misma fuente. Para ello, se utilizaron dos pruebas: la prueba de factor único de Harman (Fuller et al., 2016) y los valores del factor de inflación de la varianza (FIV). En la primera prueba el límite máximo aceptado es de 50% (Tehseen et al., 2017), mientras que la segunda considera aceptables valores menores de 5,0, lo que evidencia que no existen problemas de colinealidad (Hair et al., 2010).

### 3.2 Modelos de ecuaciones estructurales [MEE]

Estos modelos permiten testar relaciones de causalidad entre constructos o variables latentes. Los modelos MEE pueden estar basados en varianza o en covarianza. En este trabajo de investigación se utiliza el primer tipo. En este tipo de modelación, antes de evaluar el modelo teórico que se testa, es necesario asegurarse de que las variables latentes están bien medidas, es decir, la primera etapa consiste en cerciorarse de la calidad del modelo de medición y, luego, en la segunda etapa, se examinan las relaciones estructurales.

Para asegurar que el *modelo de medición* propuesto es fiable y válido, se revisaron varios criterios: estimación y significancia de las cargas factoriales; fiabilidad de los indicadores (ítems); fiabilidad del constructo; varianza media extraída (AVE), y validez discriminante. Respecto a la estimación y significancia de las cargas factoriales, se revisó que las cargas factoriales estandarizadas fueran iguales o mayores a 0,708, con valores t superiores a  $\pm 1,96$ . Para determinar la fiabilidad de los indicadores, se elevaron al cuadrado las cargas de los ítems, pues con ello se calcula una medida de la varianza compartida entre cada ítem y la varianza latente asociada, a fin de asegurarse que los ítems comparten más del 50% de la varianza con su constructo. La fiabilidad compuesta se determina con tres indicadores: alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), fiabilidad compuesta ( $\rho_a$ ) y fiabilidad compuesta ( $\rho_c$ ). En los tres casos se recomienda que los valores sean mayores a 0,700 y menores a 0,950 (Hair et al., 2020). La varianza media extraída valora la varianza media compartida entre la variable latente y sus ítems y se recomienda que los valores sean iguales o mayores a 0,500. Para evaluar la validez discriminante se calculó el heterotrait-monotrait de correlaciones (HTMT). Existe validez discriminante cuando la varianza compartida dentro de un constructo (AVE) es mayor que la varianza compartida entre los constructos (Henseler et al., 2015). De acuerdo con Hair et al. (2020), los puntos de

corte máximos recomendados son 0,850, cuando los constructos son conceptualmente diferentes; o 0,90, cuando los constructos son similares conceptualmente.

Los criterios utilizados para la evaluación del modelo estructural son los siguientes: colinealidad del modelo estructural; tamaño y significancia de los coeficientes de trayectoria; tamaño del efecto  $f^2$ ; coeficientes de determinación  $R^2$  de las variables endógenas, y relevancia predictiva  $Q^2$ . Para la colinealidad del modelo estructural, se revisó que los valores VIF de los constructos del modelo fueran menores a 3,0, pues esto indica que es poco probable que existan problemas de multicolinealidad (Hair et al., 2020). Respecto del tamaño y la significancia estadística de los coeficientes de trayectoria ( $\beta$ ), se recomienda que sus valores estandarizados se encuentren lo más cercanos a +1 o -1; esto indica qué tan fuertes son (Hair et al., 2020). El tamaño del efecto [ $f^2$ ] es una medida de estimación aplicable solo para la muestra, que estima la capacidad predictiva de los constructos independientes del modelo: valores entre 0,02 y 0,15 evidencian efectos pequeños, entre 0,15 y 0,35 se clasifican como efectos medianos y mayores de 0,35 se consideran grandes (Hair et al., 2020). Por otro lado, los coeficientes de determinación  $R^2$  de las variables endógenas son medidas de predicción dentro de la muestra de los constructos endógenos y, por tanto, no deben ser inferidos a la población. Su valor mínimo es 0 y el máximo 1, y entre mayor sea el número de constructos en el modelo estructural, mayor será el valor  $R^2$  (Hair et al., 2020). Los criterios usuales para determinar su magnitud son igual o mayor a 0,670: explicación sustancial; alrededor de 0,35: explicación moderada, y alrededor de 0,19: explicación débil (Henseler et al., 2009). Finalmente, la relevancia predictiva [ $Q^2$ ] es un indicador útil para evaluar el poder de predicción del modelo fuera de la muestra. Cuando los valores de  $Q^2$  son mayores a cero, se considera que son significativos y su magnitud se determina utilizando como criterios los siguientes: menor a 0,25: relevancia predictiva pequeña; entre 0,25 y 0,50: relevancia predictiva media; mayores a 0,50: relevancia predictiva grande (Chin, 2010).

### 3.3 Mapa de análisis de importancia rendimiento del modelo (MAIR)

El MAIR compara los efectos totales del modelo estructural sobre un constructo específico, es decir, el impacto que sobre una variable endógena específica tienen las puntuaciones medias de los constructos que la anteceden. Los efectos totales representan la importancia de los constructos precedentes cuando se explica dicha variable endógena, mientras que las puntuaciones medias de los constructos exhiben su rendimiento (Hair et al., 2019).

## 4. Resultados

### 4.1 Sesgo del método común

Los resultados de la prueba de Harman arrojaron 27,35% de varianza, cifra menor en comparación con el límite del 50%. Por otro lado, los valores VIF son menores de 5,0, lo que evidencia que no existen problemas de colinealidad: apoyo de los amigos VIF = 1,098; apoyo de la familia VIF = 1,098; bienestar psicológico VIF = 1,000; desempeño contextual VIF = 1,118, y desempeño en la tarea = 1,118.

### 4.2 Estadísticos descriptivos

Más de la mitad de los participantes eran de sexo masculino (50,9%). En lo relativo al estado civil, la mayoría de ellos estaban casados (41,7%). La edad promedio fue de 35,67 años con una desviación estándar de 9,96. El 37,5% de los participantes reportó tener entre 31 y 40 años, el 31,9% señaló entre 21 y 30 años y el 14,8% indicó entre 41 y 50 años. El 56,9% reportó una escolaridad equivalente a licenciatura terminada. Respecto a la antigüedad, el 39,8% refirió haber trabajado más de cinco años en la empresa. En su mayoría, los encuestados ocupaban un puesto de ingeniería [38,4%]. Respecto al sector de la empresa, el 46,5% reportó laborar para el sector automotriz. Las [tablas 2 y 3](#) concentran estas características.

### 4.3. Modelo de ecuaciones estructurales

#### 4.3.1 Modelo de medición

Del modelo de medición original de 23 ítems, se eliminaron dos de ellos [DC4 y DC5], pues no cumplían con alguno de los criterios. En la [tabla 4](#) se presentan la estimación y significancia de las cargas factoriales; la fiabilidad de los indicadores (ítems); la fiabilidad del constructo, y la AVE. En este trabajo, los ítems del modelo de medición mostraron cargas factoriales con valores entre 0,723 y 0,923, y en todos los casos estadísticamente significativas. Luego, se revisó la fiabilidad de los indicadores. En todos los casos, los ítems comparten más del 50% de la varianza con su constructo asociado. La fiabilidad compuesta de los constructos se determinó con tres indicadores: alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), fiabilidad compuesta ( $\rho_a$ ) y fiabilidad compuesta ( $\rho_c$ ). En el modelo de medición de esta investigación, los valores fueron  $\alpha$ : 0,850-0,930; fiabilidad compuesta ( $\rho_a$ ): 0,867-0,933; y fiabilidad compuesta ( $\rho_c$ ): 0,908-0,950. Los valores AVE de esta investigación se encuentran entre 0,608 y 0,835.

Como se muestra en la [tabla 5](#), el modelo de medición cumple con la validez discriminante, ya que todos los ratios son menores a 0,85.

**Tabla 2.** Características individuales de los participantes.

Género	n	%	Grupos de edad	n	%	Escolaridad	n	%	Estado civil	n	%
Hombre	110	50,9	< 21	8	3,7	Secundaria	4	1,9	Soltero	83	38,4
Mujer	106	49,1	21 - 30	69	31,9	Bachillerato	23	10,6	Casado	90	41,7
Total	216	100,0	31 - 40	81	37,5	Técnico	3	1,4	Divorciado	13	6,0
			41 - 50	32	14,8	Licenciatura trunca	11	5,1	Separado	4	1,9
			51 - 60	21	9,7	Licenciatura terminada	123	56,9	Unión libre	26	12,0
			> 60	5	2,3	Maestría	52	24,1	Total	216	100,0
			Total	216	100,0	Total	216	100,0			

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 3.** Características asociadas a la afiliación organizacional de los participantes.

Puesto	n	%	Antigüedad	n	%	Sector de la empresa	n	%
Operador	13	6,0	Menos de un año	19	8,8	Automotriz	101	46,8
Técnico	18	8,3	Un año	26	12,0	Aeroespacial	1	0,5
Asistente	18	8,3	Dos años	19	8,8	Electrónico	41	19,0
Jefe de grupo	13	6,0	Tres años	30	13,9	Médico	22	10,2
Jefe de departamento	15	6,9	Cuatro años	17	7,9	Textil	2	0,9
Supervisor	25	11,6	Cinco años	19	8,8	Otro	49	22,6
Ingeniero	83	38,4	Más de cinco años	86	39,8	Total	216	100,0
Gerente de área	26	12,0	Total	216	100,0			
Gerente de planta	5	2,3						
Total	216	100,0						

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 4.** Validez convergente.

Constructo	Ítem	Cargas	Valor t	Fiabilidad del ítem	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (rho_a)	Fiabilidad compuesta (rho_c)	Varianza Extraída Media (AVE)
Percepción de apoyo de los amigos	PAA1	0,907	54,546	0,822	0,930	0,933	0,950	0,827
	PAA2	0,917	38,789	0,841				
	PAA3	0,913	41,101	0,834				
	PAA4	0,900	46,926	0,081				
Percepción de apoyo de la familia	PAF1	0,889	42,959	0,789	0,924	0,925	0,946	0,815
	PAF2	0,911	51,613	0,830				
	PAF3	0,902	40,521	0,813				
	PAF4	0,910	48,066	0,827				
Bienestar psicológico	BS1	0,727	15,600	0,529	0,892	0,896	0,915	0,608
	BS2	0,723	18,523	0,522				
	BS3	0,804	28,964	0,647				
	BS4	0,750	23,137	0,562				
	BS5	0,792	22,945	0,627				
	BS6	0,822	39,926	0,675				
	BS7	0,833	39,066	0,694				
Desempeño contextual	DC1	0,867	40,382	0,752	0,850	0,867	0,908	0,768
	DC2	0,919	67,178	0,844				
	DC3	0,841	30,511	0,707				
Desempeño en la tarea	DT1	0,898	58,027	0,806	0,901	0,904	0,938	0,835
	DT2	0,923	71,976	0,852				
	DT3	0,920	66,778	0,847				

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 5.** Validez discriminante según el criterio del ratio HTMT.

	Percepción de apoyo de los amigos	Percepción de apoyo de la familia	Bienestar psicológico	Desempeño contextual
Percepción de apoyo de la familia	0,319			
Bienestar psicológico	0,426	0,568		
Desempeño contextual	0,428	0,224	0,361	
Desempeño en la tarea	0,395	0,322	0,512	0,670

Fuente: elaboración propia.

#### 4.3.2 Modelo estructural

En la [tabla 6](#) se presentan los valores VIF del modelo estructural. En todos los casos, se cumple con el criterio recomendado (< 3,0).

**Tabla 6.** Valores VIF del modelo estructural.

	Bienestar psicológico	Desempeño contextual	Desempeño en la tarea
Percepción de apoyo de los amigos	1,098		
Percepción de apoyo de la familia	1,098		
Bienestar psicológico		1,000	1,118
Desempeño contextual			1,118

Fuente: elaboración propia.

En la [tabla 7](#) se presentan los valores de los coeficientes de trayectoria del modelo estructural. Como

en ella se observa, el coeficiente más bajo se presenta en la relación entre percepción de apoyo de los amigos y bienestar psicológico, y el coeficiente mayor se localiza en la relación entre desempeño contextual y desempeño en la tarea. Todas las hipótesis propuestas fueron validadas.

En la [tabla 8](#) se presentan el tamaño del efecto  $f^2$  y los coeficientes de determinación  $R^2$  de las variables endógenas. Como en ella se observa, el nivel de explicación de los constructos endógenos del modelo es desempeño contextual: estimación débil (0,106); bienestar psicológico: estimación moderada 0,328; y desempeño en la tarea: estimación moderada (0,437). Los resultados mostraron efectos pequeños en tres de las relaciones: percepción de apoyo de los amigos → bienestar psicológico (0,090); bienestar psicológico → desempeño contextual (0,118); bienestar psicológico → desempeño en la tarea (0,144), y en dos de ellas se presentó un efecto mediano: desempeño contextual →

desempeño en la tarea (0,396); y percepción de apoyo de la familia → bienestar psicológico (0,263).

Los resultados de la relevancia predictiva  $Q^2$  fueron bienestar psicológico: 0,300, desempeño contextual: 0,080 y desempeño en la tarea: 0,128. Así, puede decirse que el modelo tiene un poder de predicción pequeño para el desempeño en la tarea y para el desempeño contextual y un poder de predicción medio para el bienestar psicológico. En la figura 1 se presenta el modelo estructural contrastado.

En la tabla 9 se presentan los cinco efectos indirectos del modelo. En todos los casos son significativos. Como en ella se observa, el apoyo de los amigos y el apoyo de la familia tienen efectos indirectos sobre el desempeño contextual y el desempeño en la tarea. Además, también el bienestar psicológico tiene un efecto indirecto sobre el desempeño en la tarea. En este último caso, existe una mediación parcial complementaria, dado que tanto el efecto directo como el indirecto son significativos y tienen la misma dirección.

**Tabla 7.** Coeficientes de trayectoria del modelo estructural.

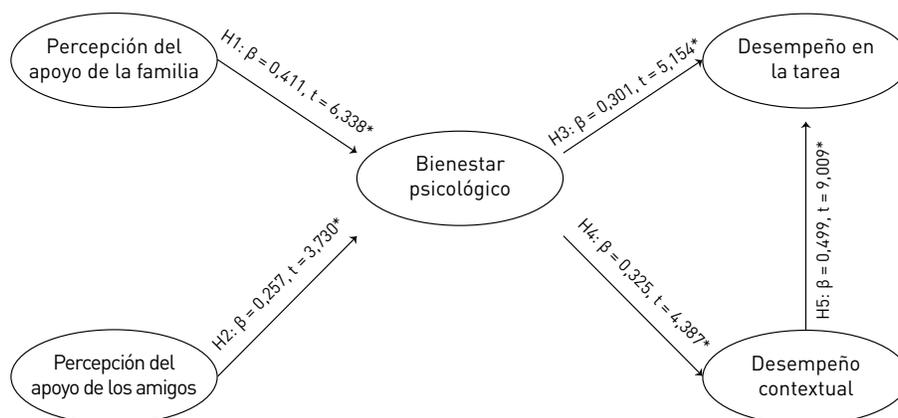
Trayectorias	B	Desviación estándar	Valor t	Valor p	Resultado de la hipótesis
H1: Percepción de apoyo de la familia -> Bienestar psicológico	0,441	0,070	6,338	0,0001	Validada
H2: Percepción de apoyo de los amigos -> Bienestar psicológico	0,257	0,069	3,730	0,0001	Validada
H3: Bienestar psicológico -> Desempeño en la tarea	0,301	0,058	5,154	0,0001	Validada
H4: Bienestar psicológico -> Desempeño contextual	0,325	0,074	4,387	0,0001	Validada
H5: Desempeño contextual -> Desempeño en la tarea	0,499	0,055	9,009	0,0001	Validada

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 8.** Resultados del coeficiente de determinación y del tamaño del efecto.

	f cuadrado		
	Bienestar psicológico	Desempeño contextual	Desempeño en la tarea
Percepción de apoyo de los amigos	0,090		
Percepción de apoyo de la familia	0,263		
Bienestar psicológico		0,118	0,144
Desempeño contextual			0,396
R <sup>2</sup>			
Bienestar psicológico	0,328		
Desempeño contextual	0,106		
Desempeño en la tarea	0,437		

Fuente: elaboración propia.



**Figura 1.** Modelo estructural contrastado.

\*  $p < 0,001$ .

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 9.** Efectos indirectos y mediación del modelo.

	B <sub>1</sub>	Valores p	B <sub>2</sub>	Valores p	B <sub>3</sub>	Valores p
Apoyo amigos -> Desempeño contextual	0,000		0,084	0,020	0,084	0,020
Apoyo amigos -> Desempeño en la tarea	0,000		0,119	0,004	0,119	0,004
Apoyo familia -> Desempeño contextual	0,000		0,143	0,000	0,143	0,000
Apoyo familia -> Desempeño en la tarea	0,000		0,204	0,000	0,204	0,000
Bienestar psicológico -> Desempeño en la tarea	0,301	0,000	0,162	0,000	0,463	0,000

B<sub>1</sub> = Efecto directo, B<sub>2</sub> = Efecto indirecto, B<sub>3</sub> = Efecto total

Fuente: elaboración propia.

#### 4.4 Mapa de análisis de importancia-rendimiento del modelo (MAIR)

Para evaluar la importancia y el rendimiento de los factores del modelo estructural, así como la importancia relativa de cada indicador, se utilizó un MAIR. Como primer paso, se revisaron tres aspectos: a) el reescalado de los puntajes de los resultados de las variables latentes, con el fin de asegurar que se encontraran en un rango de cero a cien, pues esto implica que los indicadores del modelo PLS tienen una escala métrica o equidistante; b) la codificación de los indicadores para garantizar que tienen la misma dirección; y c) cargas positivas en los estimadores de las cargas externas del modelo de medición. En esta investigación, se cumplió con los tres aspectos. Luego, se verificaron los puntajes de las variables latentes reajustadas. En la [tabla 10](#) se presentan los valores promedio de rendimiento reajustados.

**Tabla 10.** Promedio de las variables latentes reajustadas.

	Rendimientos
Percepción de apoyo de los amigos	73,412
Percepción de apoyo de la familia	81,825
Bienestar psicológico	73,763
Desempeño contextual	77,886
Desempeño en la tarea	80,834

Fuente: elaboración propia.

En el tercer paso, se verificaron los efectos de las variables latentes predictoras de la variable explicada, en este caso, el desempeño en la tarea. Los resultados muestran que el desempeño contextual es la variable que más explica el desempeño en la tarea, seguido del bienestar psicológico, la percepción de apoyo de la familia y finalmente la percepción de apoyo de los amigos ([tabla 11](#)).

En el paso cuatro se creó el mapa de importancia-rendimiento. En este trabajo, el constructo de interés fue el desempeño en la tarea. En la [figura 2](#) se presentan los valores de importancia y rendimiento de los cuatro constructos predecesores del desempeño en la tarea. A partir de su promedio, se generan cuatro cuadrantes o áreas. El bienestar psicológico quedó en el cuadrante

inferior derecho, lo que implica que este constructo tiene la mayor oportunidad de mejora o rendimiento respecto a los otros constructos estudiados. La segunda oportunidad de mejora se presenta en el cuadrante superior derecho, en este caso en la variable desempeño contextual. Luego, la tercera alternativa se localiza en el cuadrante inferior izquierdo y corresponde a la variable Percepción de apoyo de los amigos. Finalmente, en el cuadrante superior izquierdo se ubica la percepción de apoyo de la familia, que presenta un buen rendimiento, pero con un grado de importancia bajo en comparación con las otras variables.

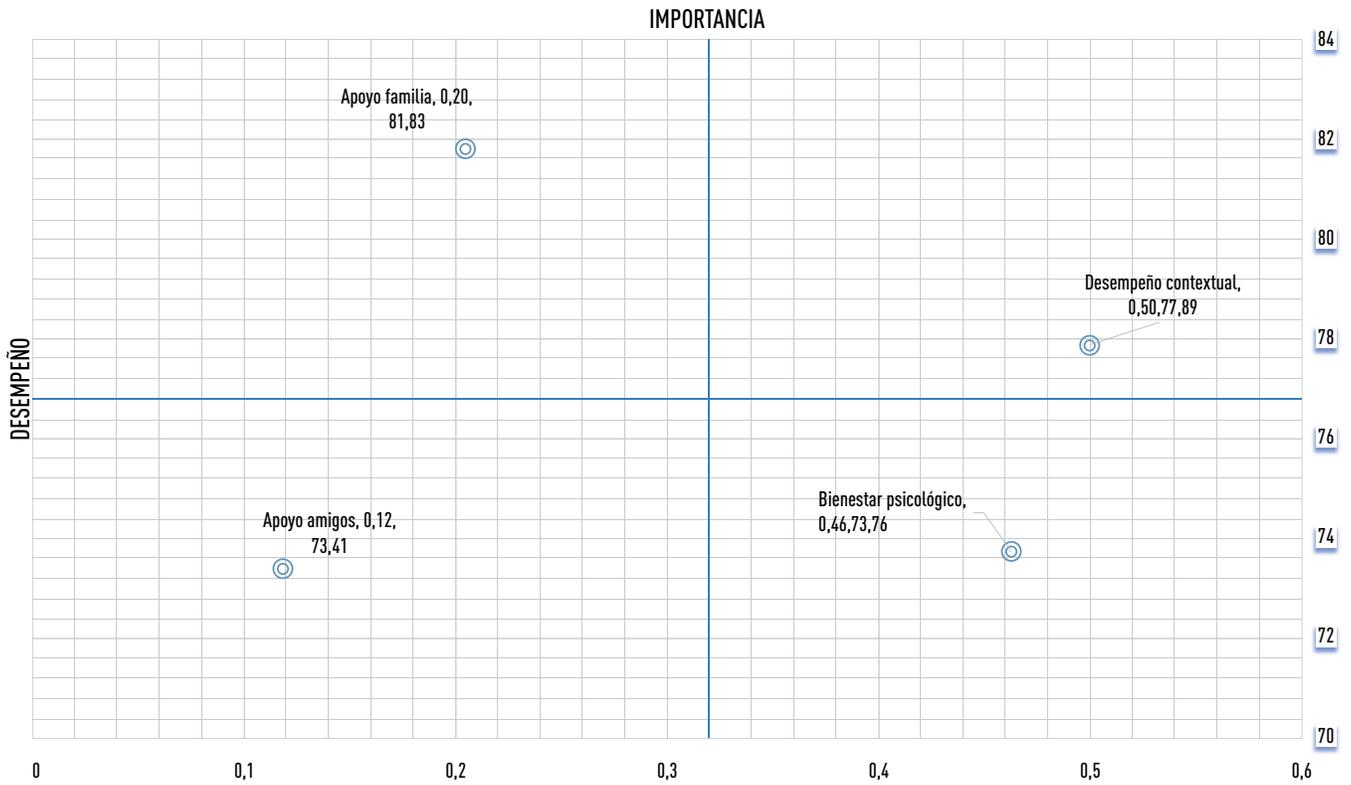
**Tabla 11.** Efectos totales en el análisis MAIR.

	Desempeño en la tarea
Percepción de apoyo de los amigos	0,119
Percepción de apoyo de la familia	0,204
Bienestar psicológico	0,463
Desempeño contextual	0,499

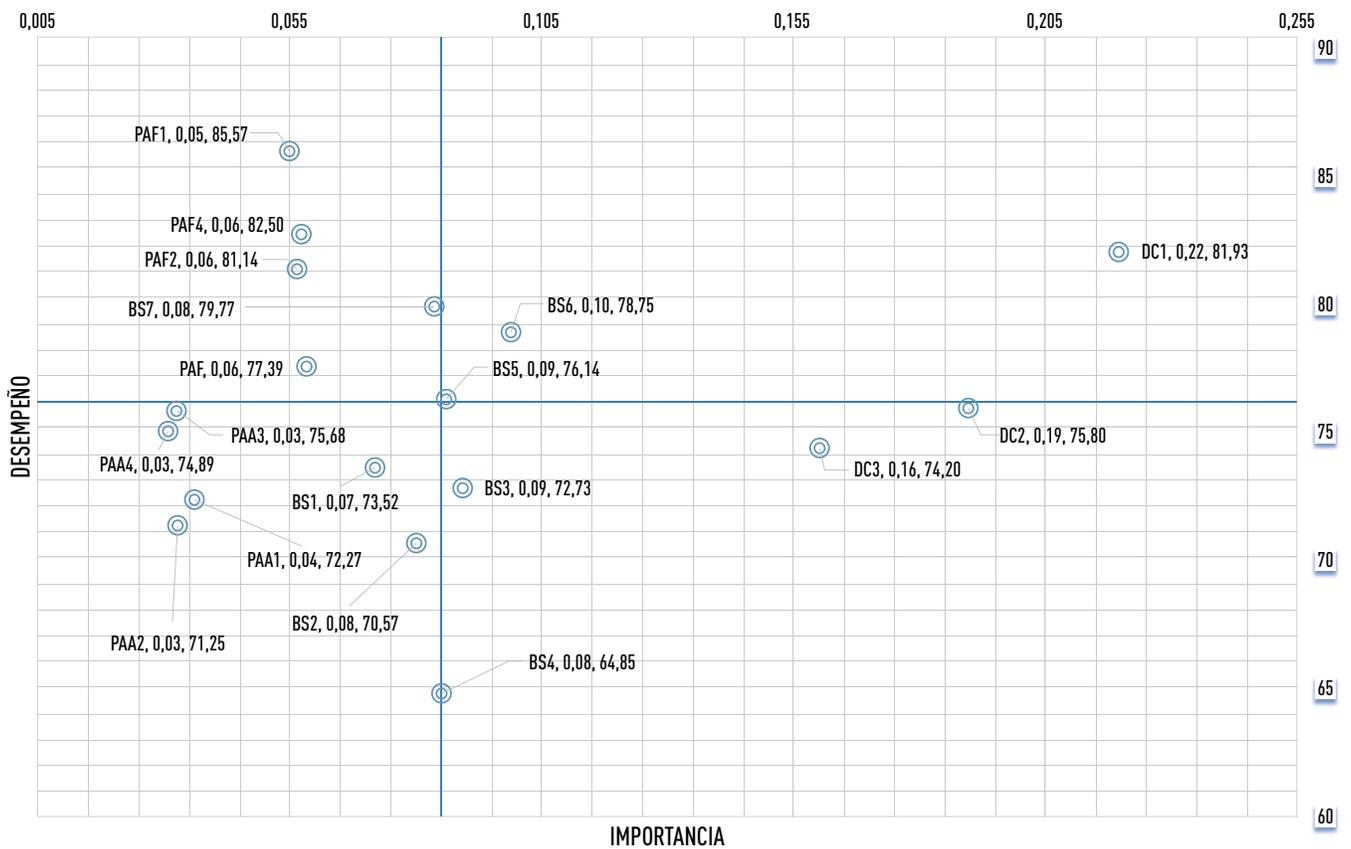
Fuente: elaboración propia.

En el quinto paso se replicó el procedimiento anterior, pero a nivel de ítems. Dentro del cuadrante inferior derecho, el indicador con la mayor oportunidad de mejora es “ayudo a mis compañeros que tienen mucha carga de trabajo” (DC2, importancia = 0,190, rendimiento = 75,795), seguido de “cuando lo necesitan, hago pausas en mi trabajo para ayudar a mis compañeros” (DC3, importancia = 0,160, rendimiento = 64,205), luego “estoy comprometido e interesado en mis actividades diarias” (BS3, importancia = 0,089, rendimiento = 72,727), y “contribuyo activamente a la felicidad y el bienestar de los demás” (BS4, importancia = 0,085, rendimiento = 64,848).

En el cuadrante superior derecho se ubican tres ítems: uno de desempeño contextual y dos de bienestar psicológico. En este cuadrante se presentan ítems con alta importancia y alto nivel de rendimiento. Los ítems son “ayudo a mis compañeros cuando necesitan salir del trabajo” (DC1, importancia = 0,220, desempeño = 81,932), seguido de “soy una buena persona y vivo una buena vida” (BS6, importancia = 0,099, desempeño = 78,750) y finalmente “soy competente y capaz en las actividades que son importantes para mí” (BS5, importancia = 0,086, desempeño = 76,136). La [figura 3](#) muestra los resultados.



**Figura 2.** Mapa importancia-rendimiento ajustado de los constructos sobre rendimiento en la tarea. Fuente: elaboración propia.



**Figura 3.** Mapa importancia-rendimiento ajustado de los indicadores de los constructos sobre capacidad de respuesta. Fuente: elaboración propia.

## 5. Discusión

En esta investigación se plantearon dos objetivos. El primero, evaluar un modelo de desempeño en la tarea considerando como antecedentes la percepción del apoyo de la familia y de los amigos, el bienestar psicológico y el desempeño contextual.

Tanto el apoyo social de la familia como el proveniente de los amigos inciden favorablemente sobre el desempeño en la tarea, a través de la mediación del bienestar psicológico. Estos resultados coinciden con hallazgos de trabajos previos que señalan la relación positiva del apoyo social sobre el bienestar psicológico [Ebrahimi et al., 2021; Rey et al., 2019; Scandurra et al., 2022; Stansfeld et al., 2013]. Así, se confirma que este tipo de apoyo es un recurso que protege el bienestar de las personas, dado que perciben que los demás están pendientes de ellas y son sensibles a lo que necesitan [French et al., 2018; Kılınc y Sis Çelik, 2021; Lin et al., 2014; Valenti et al., 2021], lo que favorece el desempeño en la tarea.

Además, en este trabajo se indagó si el bienestar psicológico incide directa e indirectamente sobre el desempeño en las tareas, a través de la mediación del desempeño contextual. Los resultados comprobaron que este constructo incide de forma directa sobre el desempeño en las tareas y sobre el desempeño contextual, y coinciden con los reportados por Kumar et al. (2021) y Nisar y Beenish (2020). De forma comparada, el bienestar psicológico tiene un efecto total importante sobre el desempeño en la tarea, a través de la mediación parcial complementaria del desempeño contextual. Esto reitera la necesidad de seguir investigando en el entorno empresarial sobre el bienestar psicológico, dados sus beneficios en el manejo del estrés y el desempeño laboral [Huppert, 2009; Kristoffersen, 2010; Liu et al., 2019].

Luego, se consideró que el desempeño contextual tiene un efecto favorable sobre el desempeño en las tareas. Los hallazgos en la realidad empírica confirman tal postulado y reiteran lo señalado por trabajos como el de Gutiérrez et al. (2020) y el de Cheng y Gu (2022). Es decir, las acciones y comportamientos voluntarios de los empleados con sus compañeros benefician el desempeño en las tareas. Así, se confirma que el desempeño contextual refuerza el funcionamiento de la organización [Budhiraja, 2021].

Como segundo objetivo de esta investigación, se evaluó la importancia y el rendimiento de los factores del modelo estructural sobre el desempeño en la tarea, así como la importancia relativa de cada indicador. La variable más importante para el desempeño en la tarea es el desempeño contextual y, en el entorno estudiado, presenta un buen nivel de rendimiento. La segunda variable en importancia es el bienestar psicológico, pero su rendimiento debe mejorar.

A nivel de indicadores, el más importante se refiere a la ayuda voluntaria que el empleado ofrece a sus compañeros cuando necesitan salir del trabajo, y en el

contexto estudiado este ítem exhibe un buen nivel de rendimiento. El segundo ítem en importancia se refiere a la ayuda que se da a los compañeros que tienen mucha carga de trabajo; en este caso, su nivel de rendimiento necesita ser mejorado. Finalmente, el tercer ítem se refiere a la disposición que el empleado tiene para realizar pausas en su trabajo a fin de ayudar a sus compañeros cuando lo necesitan; en este caso, también existen oportunidades de mejora. Los tres indicadores reflejan la naturaleza del desempeño contextual a través de comportamientos voluntarios de los empleados que apoyan el entorno y benefician a la organización, en este caso por su efecto en el desempeño en la tarea [Bhardwaj y Kalia, 2021; Budhiraja, 2021].

## 6. Conclusiones

El desempeño laboral es un factor relevante y determinante para que las organizaciones alcancen sus metas. Por ello, en el entorno de la industria manufacturera de exportación ubicada en la frontera norte de México, este trabajo de investigación evaluó el efecto de la percepción de apoyo de la familia y de los amigos, el bienestar psicológico y el desempeño contextual sobre el desempeño en la tarea. Este trabajo evidenció que la percepción del apoyo social externo, familia y amigos, genera resultados favorables en la firma. Se destaca, en particular, la percepción de apoyo de la familia. Por ello, se recomienda que las organizaciones implementen programas sociales que la incluyan, dado que este tipo de acciones incidirán en el bienestar psicológico de los empleados y con ello se favorecerá el desempeño contextual y en las tareas.

Por otro lado, se evaluó la importancia y el rendimiento de los factores del modelo estructural sobre el desempeño en la tarea, así como la importancia y rendimiento relativos de cada indicador. Entre las variables precedentes del desempeño en la tarea, destaca el desempeño contextual como la más importante, y en cuanto a indicadores, el más relevante se relaciona con la ayuda voluntaria que el empleado ofrece a sus pares cuando requieren salir de su trabajo. En ambos casos, el nivel de rendimiento fue adecuado. Respecto al constructo, se identificó que el bienestar psicológico debe ser mejorado, y respecto al indicador, existen áreas de oportunidad en relación con la ayuda del empleado hacia sus compañeros con cargas altas de trabajo y con su disposición para pausar su trabajo y ayudar a sus pares cuando lo requieran.

Al igual que otros trabajos, este cuenta con algunas limitaciones, ya que se utilizó un diseño transversal y una muestra no probabilística por conveniencia, por lo que los resultados no pueden ser generalizados a la población ni a otros entornos. Es recomendable que estudios futuros exploren el efecto de otros tipos de apoyo social dentro de la organización, como el apoyo del supervisor y el apoyo de los compañeros. Asimismo, se considera valioso profundizar en el efecto del desempeño

contextual sobre el desempeño en la tarea, pues, aunque se identificaron diversos trabajos teóricos, son escasos los estudios empíricos sobre su vínculo.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Referencias

- Aung, Z. M., San Santoso, D. y Dodanwala, T. C. (2023). Effects of demotivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, 67, 101730. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2022.101730>
- Bhardwaj, B. y Kalia, N. (2021). Contextual and task performance: role of employee engagement and organizational culture in hospitality industry. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*, 18(2), 187-201. <https://doi.org/10.1108/XJM-08-2020-0089>
- Bieńkowska, A., Koszela, A., Satamacha, A. y Tworek K. (2022). COVID-19 oriented HRM strategies influence on job and organizational performance through job-related attitudes. *PLoS ONE* 17(4): e0266364. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0266364>
- Boyar, S. L., Campbell, N. S., Mosley Jr, D. C. y Carson, C. M. (2014). Development of a work/family social support measure. *Journal of Managerial Psychology*, 29(7), 901-920. <https://doi.org/10.1108/JMP-06-2012-0189>
- Budhiraja, S. (2021). Can continuous learning amplify employees' change-efficacy and contextual performance? Evidence from post-merger Indian organization. *International Journal of Manpower*, 42(6), 1144-1158. <https://doi.org/10.1108/IJM-05-2020-0208>
- Carlson, D. S., Thompson, M. J., Hackney, K. J. y Crawford, W. S. (2021). With a little help from my (her) friends: The role of friend support on the negative effects of work engagement for married couples. *Journal of Vocational Behavior*, 125, 103539. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103539>
- Cheng, B. y Gu, J. (2022). The test based on meta-analysis on "does workaholism prefer task performance or contextual performance?". *Frontiers in Psychology*, 13, 860687. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.860687>
- Chin, W. W. (2010). How to write up and report PLS analyses. En V. E. Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler y H. Wang (Eds.), *Handbook of partial least squares* (pp. 655-690). Springer.
- Diener, E., Wirtz, D., Biswas-Diener, R., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D. W. y Oishi, S. (2009). New measures of well-being. En Diener, E. (Ed.), *Assessing well-being* (pp. 247-266). Springer, Dordrecht.
- Duan, S. X., Deng, H. y Wibowo, S. (2023). Exploring the impact of digital work on work-life balance and job performance: A technology affordance perspective. *Information Technology & People*, (ahead-of-print). <https://doi.org/10.3390/su15031931>
- Ebrahimi, H., Jafarjalal, E., Lotfolahzadeh, A. y Kharghani Moghadam, S. M. (2021). The effect of workload on nurses' quality of life with moderating perceived social support during the COVID-19 pandemic. *Work*, 70, 347-354. <https://doi.org/10.3233/WOR-210559>
- Edgar, F., Geare, A. y Zhang, J. A. (2017). A comprehensive concomitant analysis of service employees' well-being and performance. *Personnel Review*, 46(8), 1870-1889. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2016-0108>
- French, K. A., Dumani, S., Allen, T. D. y Shockley, K. M. (2018). A meta-analysis of work-family conflict and social support. *Psychological Bulletin*, 144(3), 284-314. <https://doi.org/10.1037/bul0000120>
- Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. S. y Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1018-1041. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>
- Fuller, C. M., Simmering, M. J., Atinc, G., Atinc, Y. y Babin, B. J. (2016). Common methods variance detection in business research. *Journal of Business Research*, 69(8), 3192-3198. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.12.008>
- Gutiérrez, O. I., Polo, J. D., Zambrano, M. J. y Molina, D. C. (2020). Meta-analysis and scientific mapping of well-being and job performance. *The Spanish Journal of Psychology*, 23, e43, Article e43. <https://doi.org/10.1017/SJP.2020.40>
- Hair, J., Black, W., Babin, B. y Anderson, R. (2010). *Análisis de datos multivariados*. Prentice Hall.
- Hair, J. F., Howard, M. C. y Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101-110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Castillo Apraiz, J., Cepeda Carrión, G. y Roldán, J. L. (2019). *Manual de partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2.a ed.). OmniaScience.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M. y Gudergan, S. P. (2018). *Advanced issues in partial least squares structural equation modelling*. Sage Publications.
- Hannah, S. T., Perez, A. L., Lester, P. B. y Quick, J. C. (2020). Bolstering workplace psychological well-being through transactional and transformational leadership. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 27(3), 222-240. <https://doi.org/10.1177/1548051820933>
- He, J., Morrison, A. M. y Zhang, H. (2019). Improving millennial employee well-being and task performance in the hospitality industry: The interactive effects of HRM and responsible leadership. *Sustainability*, 11(16), 4410. <https://doi.org/10.3390/su11164410>
- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. En R. R. Sinkovics y P. N. Ghauri (Ed.), *New challenges to international marketing. Advances in International Marketing*, vol. 20 (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Hobfoll, S. E. y Stokes, J. P. (1988). The process and mechanics of social support. En S. Duck (Ed.), *Handbook of personal relationships* (pp. 497-517). John Wiley & Sons, Ltd.
- Huppert, F. A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1(2), 137-164. <https://doi.org/10.1111/j.1758-0854.2009.01008.x>
- Ju, L., Zhao, W., Wu, C., Li, H. y Ning, X. (2020). Abusive supervisors and employee work-to-family conflict in Chinese construction projects: How does family support help? *Construction Management and Economics*, 38(12), 1158-1178. <https://doi.org/10.1080/01446193.2020.1817962>
- Kalliath, P., Kalliath, T., Chan, X. W. y Chan, C. (2018). Linking work-family enrichment to job satisfaction through job well-being and family support: A moderated mediation analysis of social workers across India. *The British Journal of Social Work*, 49(1), 234-255. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy022>
- Kılınc, T. y Sis Çelik, A. (2021). Relationship between the social support and psychological resilience levels perceived by nurses during the COVID-19 pandemic: A study from Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(3), 1000-1008. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ppc.12648>
- Köse, S., Baykal, B. y Bayat, İ. K. (2021). Mediator role of resilience in the relationship between social support and work life balance. *Australian Journal of Psychology*, 73(3), 316-325. <https://doi.org/10.1080/00049530.2021.1895678>
- Kristoffersen, I. (2010). The metrics of subjective wellbeing: Cardinality, neutrality and additivity. *Economic Record*, 86(272), 98-123. <https://doi.org/10.1111/j.1475-4932.2009.00598.x>

- Kumar, A., Mohapatra, M. y Dhir, S. (2021). Linking personality with contextual performance through subjective well-being using pls sem modelling. *Global Business Review*, 1-15. <https://doi.org/10.1177/09721509211030360>
- Lin, J.-H., Wong, J.-Y. y Ho, C.-H. (2014). Beyond the work-to-leisure conflict: A high road through social support for tourism employees. *International Journal of Tourism Research*, 16(6), 614-624. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/jtr.1956>
- Liu, D., Baumeister, R. F., Yang, C.-C. y Hu, B. (2019). Digital communication media use and psychological well-being: A meta-analysis. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 24(5), 259-273. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz013>
- Loon, M., Otaye-Ebede, L. y Stewart, J. (2019). The paradox of employee psychological well-being practices: An integrative literature review and new directions for research. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(1), 156-187. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1479877>
- Mehta, P. y Sharma, J. (2021). Moderation effect of social support and personal resources between emotional work and employee wellbeing. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 13(2), 235-255. <https://doi.org/10.1108/APJBA-07-2020-0252>
- Mishra, H. y Venkatesan, M. (2022). Psychological well-being of employees, its precedents and outcomes: A literature review and proposed framework. *Management and Labour Studies*, 0258042X221117960. <https://doi.org/10.1177/0258042X221117960>
- Mohammed, S., Mathieu, J. E. y 'Bart' Bartlett, A. L. (2002). Technical-administrative task performance, leadership task performance, and contextual performance: Considering the influence of team- and task-related composition variables. *Journal of Organizational Behavior*, 23(7), 795-814. doi: <https://doi.org/10.1002/job.169>
- Nisar, A. y Beenish, M. (2020). Impact of psychological empowerment on job performance of teachers: Mediating role of psychological well-being. *Review of Economics and Development Studies*, 5(3), 451-460. <https://doi.org/10.26710/reads.v5i3.693>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y. y Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Qin, X. y Jiang, Y. (2011). The impact of natural disaster on absenteeism, job satisfaction, and job performance of survival employees: An empirical study of the survivors in Wenchuan earthquake. *Frontiers of Business Research in China*, 5(2), 219-242. <https://doi.org/10.1007/s11782-010-0129-0>
- Rey, L., Extremera, N. y Sánchez-Álvarez, N. (2019). Clarifying the links between perceived emotional intelligence and well-being in older people: Pathways through perceived social support from family and friends. *Applied Research in Quality of Life*, 14(1), 221-235. <https://doi.org/10.1007/s11482-017-9588-6>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C. D. y Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>
- Scandurra, C., Muzii, B., La Rocca, R., Di Bello, F., Bottone, M., Califano, G., Longo, N., Maldonado, N. M. y Mangiapia, F. (2022). Social support mediates the relationship between body image distress and depressive symptoms in prostate cancer patients. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4825. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084825>
- Schat, A. C. y Frone, M. R. (2011). Exposure to psychological aggression at work and job performance: The mediating role of job attitudes and personal health. *Work & Stress*, 25(1), 23-40. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.563133>
- Seiger, C. P. y Wiese, B. S. (2009). Social support from work and family domains as an antecedent or moderator of work-family conflicts? *Journal of Vocational Behavior*, 75(1), 26-37. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.03.001>
- Stansfeld, S. A., Shipley, M. J., Head, J., Fuhrer, R. y Kivimaki, M. (2013). Work characteristics and personal social support as determinants of subjective well-being. *PLoS ONE* 8(11): e81115. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0081115>
- Tehseen, S., Ramayah, T. y Sajilan, S. (2017). Testing and controlling for common method variance: A review of available methods. *Journal of Management Sciences*, 4(2), 142-168. <https://doi.org/10.20547/jms.2014.1704202>
- Tufail, M. S., Mahesar, H. A. y Pathan, S. K. (2017). Organizational justice, task and contextual performance: Empirical analysis for front line managers. *Journal of Grassroots*, 51(1), 269-281.
- Usman, M., Cheng, J., Ghani, U., Gul, H. y Shah, W. U. (2021). Social support and perceived uncertainties during COVID-19: Consequences for employees' wellbeing. *Current Psychology*, 1-24. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02293-3>
- Valenti, G. D., Faraci, P. y Magnano, P. (2021). Emotional intelligence and social support: Two key factors in preventing occupational stress during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 6918. <https://doi.org/10.3390/ijerph18136918>
- Xu, S. y Cao, Z. C. (2019). Antecedents and outcomes of work-nonwork conflict in hospitality: A meta-analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(10), 3919-3942. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2018-0897>
- Williams, L. J. y Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617. <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G. y Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41. <https://doi.org/10.1207/s15327752jpa52012>