MODELO DE INTERVENCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN CALL CENTERS MEDIANTE BIENESTAR LABORAL

INTERVENTION MODEL FOR REDUCING ABSENTEEISM IN CALL CENTERS THROUGH WORKPLACE WELL-BEING

Fernando Jesús Ríos Muchica
Blackwell Global University | frios@neumann.edu.pe | https://orcid.org/0009-0000-4894-1318

Ronald Huacca Incacutipa
Blackwell Global University | ronald.huacca@neumann.education | https://orcid.org/0000-0002-6425-9690

RESUMEN
Este estudio evalúa la asociación entre el bienestar laboral y el ausentismo laboral en operadores de call centers, considerando la carga laboral como factor moderador. Se adoptó un enfoque cuantitativo con diseño transversal explicativo en una muestra probabilística estratificada de 388 trabajadores colombianos. Los resultados confirmaron una correlación positiva moderada entre bienestar laboral y ausentismo laboral ($r(386) = 0{,}48$, $p < 0{,}001$), explicando el 23,5 % de la varianza compartida. Todas las dimensiones del bienestar (equilibrio vida-trabajo, satisfacción laboral, apoyo organizacional y salud física/mental) mostraron asociación significativa con el ausentismo. La carga laboral moderó esta relación ($\Delta R^2 = 0{,}023$, $p < 0{,}001$), intensificando el efecto en contextos de alta exigencia. Además, diferencias significativas en ausentismo según tipo de contrato (ANOVA $F(3, 384) = 8{,}12$, $p < 0{,}001$) y un modelo predictivo con R^2 ajustado = 0,25 evidenciaron la multifactorialidad del fenómeno. Se concluye que reducir el ausentismo requiere intervenciones integrales en bienestar, carga laboral y condiciones contractuales, aportando evidencia para estrategias sostenibles en logística de servicios.

Palabras clave: bienestar laboral, ausentismo laboral, carga laboral, call centers, sostenibilidad en logística

ABSTRACT
This study examines the association between job well-being and absenteeism in call center operators, considering workload as a moderating factor. A quantitative, cross-sectional explanatory design was applied to a stratified probability sample of 388 Colombian workers. Results confirmed a moderate positive correlation between job well-being and absenteeism ($r(386) = 0.48$, $p < 0.001$), accounting for 23.5% shared variance. All well-being dimensions (work-life balance, job satisfaction, perceived organizational support, and physical/mental health) showed significant associations with absenteeism. Workload moderated this relationship ($\Delta R^2 = 0.023$, $p < 0.001$), amplifying the effect under high-demand conditions. Significant differences in absenteeism by contract type (ANOVA $F(3, 384) = 8.12$, $p < 0.001$) and a predictive model with adjusted $R^2 = 0.25$ highlighted the multifaceted nature of the phenomenon. Findings suggest that reducing absenteeism requires integrated interventions addressing well-being, workload, and contractual conditions, providing empirical support for sustainable service logistics strategies.

Keywords: job well-being, absenteeism, workload, call centers, sustainability in service logistics

Recibido: 23 de mayo de 2026
Aceptado: 20 de septiembre de 2026
Publicado: 15 de octubre de 2026

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN

El sector de servicios al cliente, y en particular los *call centers*, representa uno de los ámbitos laborales con mayor crecimiento en la región latinoamericana, caracterizado por dinámicas intensivas en tiempo y alta rotación de personal. Este contexto se ha convertido en un campo privilegiado para analizar las tensiones entre las exigencias organizacionales y el bienestar subjetivo de los trabajadores, dado que la naturaleza repetitiva, la presión por metas cuantificables y la exposición prolongada a interacciones emocionales complejas configuran un entorno laboral susceptible de generar desequilibrios en la salud física y mental (Aqsa Mansha, 2025; Xie et al., 2026). En este marco, el ausentismo laboral emerge como un indicador crítico de insatisfacción organizacional y deterioro en la calidad de vida laboral, con implicaciones directas en la productividad y la sostenibilidad de las operaciones (Rosida et al., 2026; Rezeki et al., 2022). La relevancia de este fenómeno trasciende lo económico, al incidir en la equidad laboral y en la capacidad de las organizaciones para retener talento en sectores estratégicos. Colombia, como economía emergente con un mercado formal en expansión, presenta condiciones idóneas para explorar estas dinámicas, dado que su tejido productivo incluye un segmento significativo de trabajadores en *call centers* bajo contratos estandarizados, donde las políticas de bienestar laboral aún no han sido sistematizadas en función de evidencia empírica local (University y Reidhead, 2021; Vinod, 2024).

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Pese a la abundante literatura sobre bienestar laboral y sus correlatos con el desempeño organizacional, persisten vacíos críticos en la comprensión de cómo las dimensiones específicas del bienestar —tales como el equilibrio entre vida laboral y personal, el apoyo percibido de la organización o la salud integral— se articulan con patrones concretos de ausentismo en entornos laborales estandarizados como los *call centers*. Estudios previos han documentado la relación entre carga laboral y ausentismo (Leovani y Yakuputri, 2024; Saleh et al., 2026), así como el papel moderador de variables contextuales en la relación entre estrés ocupacional y resultados laborales (Çamlı et al., 2022; Al-Matari, 2025), pero la evidencia específica para el caso colombiano —y en particular para el sector de servicios al cliente— sigue siendo incipiente. Además, la mayoría de las investigaciones adoptan enfoques descriptivos o transversales, sin explorar la posible mediación de la carga laboral en la asociación entre bienestar y ausentismo, ni analizar cómo las diferencias en los tipos de contrato (formal vs. informal) podrían modular esta relación (Rezeki et al., 2022; Atiq y Usmani, 2023). Este vacío adquiere mayor relevancia si se considera que el ausentismo no justificado en *call centers* puede superar el 15 % anual en contextos de alta rotación (Rosida et al., 2026), generando costos ocultos en capacitación, cobertura de turnos y deterioro de la experiencia del cliente.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio aporta elementos teóricos al precisar las dimensiones del bienestar laboral y su operacionalización en contextos de alta exigencia temporal, donde la carga laboral actúa como variable moderadora en la relación con el ausentismo. Desde el plano práctico, los hallazgos permitirán diseñar intervenciones dirigidas a mitigar el ausentismo mediante el fortalecimiento de políticas de bienestar laboral, adaptadas a las particularidades de los *call centers* colombianos. Metodológicamente, la integración de modelos de regresión jerárquica con interacción y análisis de varianza contribuye a superar los límites de los enfoques correlacionales, al evaluar la

contribución relativa del bienestar laboral en la explicación de la varianza del ausentismo, controlando por la carga laboral percibida. Estos resultados podrán servir como base para futuras investigaciones longitudinales que exploren la dirección causal de estas relaciones en contextos dinámicos, así como para el diseño de indicadores de sostenibilidad laboral en sectores intensivos en mano de obra.

MARCO TEÓRICO

EL BIENESTAR LABORAL COMO CONSTRUCTO MULTIDIMENSIONAL

El bienestar laboral se define como la percepción subjetiva de equilibrio entre las demandas del entorno laboral y los recursos individuales para afrontarlas, abarcando tanto aspectos cognitivos (satisfacción, compromiso) como afectivos (salud física y mental) (Chandra, 2025; Varghese, 2026). En este estudio, se operacionaliza mediante cuatro dimensiones interdependientes: **equilibrio vida-trabajo**, entendido como la capacidad de conciliar responsabilidades laborales y personales sin conflicto (V, 2025; Cignitas, 2022); **satisfacción con el entorno laboral**, evaluada a través de la percepción de justicia organizacional y calidad de las relaciones interpersonales (Vinod, 2024; Aqsa Mansha, 2025); **apoyo organizacional percibido**, que refleja la creencia de que la organización valora el esfuerzo y provee recursos para el desarrollo profesional (Coates et al., 2024; Xu et al., 2025); y **salud física y mental**, medida mediante indicadores de estrés percibido, fatiga y síntomas depresivos (Xie et al., 2026; Klaperski y Fuchs, 2021). La evidencia reciente señala que el bienestar laboral no opera como un constructo unidimensional, sino que sus componentes interactúan de manera compleja: por ejemplo, el apoyo organizacional puede moderar el impacto del desequilibrio vida-trabajo en la salud mental (Varghese, 2026; Xu et al., 2025), mientras que la satisfacción con el entorno laboral actúa como predictor directo de la intención de permanencia en la organización (Kusmardianto, 2025; Faria et al., 2025).

EL AUSENTISMO LABORAL COMO INDICADOR DE INSATISFACCIÓN ORGANIZACIONAL

El ausentismo laboral se conceptualiza como la frecuencia y duración de las ausencias —tanto justificadas como no justificadas— en un período laboral definido, y se analiza a través de tres dimensiones clave: **frecuencia de ausencias**, que cuantifica la tasa de días perdidos por trabajador; **duración promedio de ausencias**, que distingue entre ausencias puntuales y licencias prolongadas; y **motivos declarados**, que clasifican las ausencias en categorías como salud física, salud mental, responsabilidades personales o insatisfacción laboral (Rosida et al., 2026; Rezeki et al., 2022). Estudios en contextos similares han documentado que el ausentismo no justificado está asociado con mayores niveles de estrés laboral y menor compromiso organizacional (Leovani y Yakuputri, 2024; Atiq y Usmani, 2023), mientras que las ausencias por motivos de salud —especialmente las vinculadas a trastornos mentales— representan un costo oculto para las organizaciones, al incrementar los gastos en reposición de personal y pérdida de productividad (Saleh et al., 2026; Xie et al., 2026). En el caso de los *call centers*, la estandarización de los procesos y la dependencia de equipos humanos para la atención al cliente hacen que incluso ausencias breves tengan un impacto desproporcionado en la operatividad.

LA CARGA LABORAL COMO FACTOR MODERADOR EN CONTEXTOS DE ALTA EXIGENCIA

La carga laboral se define como la percepción subjetiva de la intensidad, presión y complejidad de las demandas laborales, y se estructura en tres dimensiones críticas: **horarios y jornada laboral**, que evalúa la percepción de sobrecarga horaria y flexibilidad; **presión por metas y desempeño**, vinculada a la percepción de exigencias cuantificables y evaluación constante; y **monotonía y estrés en tareas repetitivas**, que refleja la fatiga cognitiva asociada a la falta de variabilidad en las funciones (Leovani y Yakuputri, 2024;

Saleh et al., 2026). La evidencia empírica reciente señala que la carga laboral no solo actúa como predictor directo del ausentismo, sino que modula la relación entre bienestar laboral y resultados organizacionales. Por ejemplo, en entornos con alta presión por metas, el apoyo organizacional pierde eficacia como amortiguador del estrés (Çamlı et al., 2022; Al-Matari, 2025), mientras que en contextos de monotonía, la satisfacción con el entorno laboral se ve erosionada incluso cuando los recursos materiales son suficientes (Saleh et al., 2026; Faria et al., 2025). Este patrón sugiere que la carga laboral no es un simple moderador estadístico, sino un factor contextual que redefine la relación entre bienestar y ausentismo, especialmente en sectores donde las tareas son repetitivas y las metas son externalizadas.

RELACIONES ENTRE LAS VARIABLES Y FUNDAMENTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

La literatura sobre bienestar laboral y ausentismo ha establecido que existe una asociación inversa entre ambos constructos, respaldada por estudios transversales y longitudinales en diversos sectores (Chandra, 2025; Varghese, 2026; Aqsa Mansha, 2025). Sin embargo, los mecanismos subyacentes a esta relación varían según el contexto laboral. En el caso de los *call centers*, donde la carga laboral es intrínseca al modelo de operación, se postula que el bienestar laboral —especialmente sus dimensiones de equilibrio vida-trabajo y apoyo organizacional— actúa como predictor significativo de la reducción del ausentismo, incluso cuando se controlan variables como la antigüedad o el tipo de contrato (V, 2025; Cignitas, 2022; Xu et al., 2025). Esta relación se fortalece en entornos con alta carga laboral, donde la percepción de recursos insuficientes para afrontar las demandas amplifica el impacto del bienestar en la decisión de ausentarse (Çamlı et al., 2022; Al-Matari, 2025). Además, la evidencia sugiere que los trabajadores bajo contratos formales —que suelen acceder a mayores beneficios— presentan patrones distintos de ausentismo en comparación con aquellos en contratos precarios, lo que respalda la hipótesis de diferencias significativas según el tipo de vinculación laboral (Rezeki et al., 2022; Atiq y Usmani, 2023). Finalmente, los modelos de regresión jerárquica han demostrado que el bienestar laboral explica una proporción sustancial de la varianza en el ausentismo, incluso cuando se incluyen covariables como la carga laboral, lo que subraya su papel central en la explicación de este fenómeno (Varghese, 2026; Xie et al., 2026).

Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es evaluar la asociación entre el bienestar laboral y el ausentismo laboral en trabajadores de call centers, considerando la carga laboral como factor moderador. De él se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OE1:** Examinar la relación entre bienestar laboral y ausentismo laboral.
- **OE2:** Examinar el papel moderador de carga laboral en la relación entre bienestar laboral y ausentismo laboral.
- **OE3:** Comparar ausentismo laboral según tipo de contrato laboral.
- **OE4:** Estimar la capacidad predictiva de las dimensiones de bienestar laboral sobre ausentismo laboral.

En coherencia con estos objetivos, se plantean las siguientes hipótesis:

- **H1:** Existe una relación estadísticamente significativa entre el bienestar laboral y el ausentismo laboral en trabajadores de call centers.
- **H2:** La relación entre bienestar laboral y ausentismo laboral varía significativamente según los niveles de carga laboral percibida.
- **H3:** Existen diferencias estadísticamente significativas en ausentismo laboral según tipo de contrato laboral.
- **H4:** El bienestar laboral explica una proporción significativa de la varianza en los niveles de ausentismo laboral

en modelos de regresión que incluyen carga laboral como covariante.

MATERIALES Y MÉTODOS

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal de alcance explicativo. Este enfoque permitió evaluar las relaciones entre constructos latentes en un momento específico, sin manipulación de variables independientes. La naturaleza transversal facilitó la medición simultánea de las dimensiones de interés —bienestar laboral, carga laboral y ausentismo laboral— en una muestra representativa de trabajadores de call centers en Colombia, garantizando la comparabilidad de los datos en un marco temporal unificado.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objetivo estuvo constituida por 12.000 trabajadores de call centers en el sector de servicios al cliente en Colombia, vinculados mediante contrato formal y expuestos a condiciones laborales estandarizadas. La selección de la muestra se basó en un cálculo probabilístico estratificado con afijación proporcional según el tipo de contrato laboral —término indefinido, temporal, por prestación de servicios y de aprendizaje—, asegurando representación equitativa de los segmentos contractuales.

El tamaño muestral mínimo se determinó mediante la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 % (Z = 1,96), un margen de error aceptable de 0,05 y una proporción esperada de 0,5 para maximizar la varianza. El cálculo arrojó un requisito mínimo de 373 casos válidos. Se distribuyeron 495 cuestionarios, de los cuales se recibieron 412 respuestas completas, lo que representó una tasa de respuesta del 83,2 %. Los criterios de exclusión aplicados fueron:

- **Cuestionarios incompletos** con más del 15 % de ítems sin responder (6 casos), eliminados para evitar sesgos por datos faltantes.
- **Patrones de respuesta invariante**, identificados cuando un participante seleccionó la misma opción en todos los ítems (10 casos), lo que indicaba falta de atención o respuesta aleatoria.
- **Tiempo de respuesta inferior a 5 minutos** (8 casos), criterio que descartó respuestas superficiales o sin reflexión.

Tras aplicar estos filtros, la muestra final analizada quedó conformada por 388 casos válidos, distribuidos según el tipo de contrato laboral: 94 con contrato a término indefinido, 112 con contrato temporal, 80 con contrato por prestación de servicios y 102 con contrato de aprendizaje. Esta distribución permitió analizar diferencias según la modalidad contractual sin desproporcionar la representación de cada estrato.

INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario autoadministrado estructurado con escala Likert de cinco puntos (1 = totalmente en desacuerdo; 5 = totalmente de acuerdo), diseñado para evaluar tres constructos principales:

- **Bienestar laboral** (variable independiente), compuesto por 18 ítems agrupados en cuatro dimensiones: equilibrio entre vida y trabajo (4 ítems), satisfacción con el entorno laboral (5 ítems), apoyo organizacional percibido (4 ítems) y salud física y mental (5 ítems). Este constructo operacionalizó la percepción subjetiva de condiciones laborales favorables.
- **Ausentismo laboral** (variable dependiente), medido mediante 10 ítems que evaluaron frecuencia de ausencias (3 ítems), duración promedio de ausencias (3 ítems) y motivos declarados de ausentismo (4 ítems), incluyendo factores físicos, emocionales y organizacionales.

- **Carga laboral** (variable moderadora), con 11 ítems distribuidos en horarios y jornada laboral (4 ítems), presión por metas y desempeño (4 ítems), y monotonía y estrés en tareas repetitivas (3 ítems), para capturar la carga objetiva y subjetiva experimentada por los trabajadores.

La validez de contenido del instrumento fue evaluada mediante juicio de seis expertos en psicología organizacional y gestión de recursos humanos, utilizando el coeficiente de validez de Aiken (V de Aiken). El valor global obtenido fue de 0,97, lo que indicó un alto grado de representatividad de los ítems respecto a los constructos teóricos. La fiabilidad de las escalas se verificó mediante el cálculo del alfa de Cronbach y el omega de McDonald, cuyos resultados se presentan en la sección de resultados.

PROCEDIMIENTO Y CONSIDERACIONES ÉTICAS

La recolección de datos se llevó a cabo entre enero y mayo de 2025 mediante un formulario en línea, al que accedieron los participantes tras aceptar un consentimiento informado digital que detallaba los objetivos del estudio, los procedimientos, los derechos de confidencialidad y la voluntariedad de la participación. Se garantizó el anonimato de los respondientes mediante la asignación de códigos alfanuméricos aleatorios a cada cuestionario, evitando la trazabilidad a identidades individuales. Los datos se almacenaron en un repositorio con acceso restringido, limitado exclusivamente al equipo investigador, y se eliminaron las variables de identificación una vez finalizado el proceso de codificación.

El diseño del estudio cumplió con los principios éticos universales en investigación con seres humanos, priorizando la autonomía de los participantes —mediante la información clara y el consentimiento libre—, la beneficencia —al evitar riesgos y asegurar que los beneficios potenciales superaran los costos—, y la justicia —al seleccionar una muestra representativa y distribuir equitativamente la carga de participación—. No se ofrecieron incentivos materiales para evitar sesgos en la respuesta, y se proporcionó a los participantes la opción de contactar al equipo investigador para recibir retroalimentación sobre los hallazgos generales del estudio.

ANÁLISIS DE DATOS

Previo al análisis inferencial, se evaluó la normalidad de las variables mediante dos criterios complementarios: asimetría y curtosis (con límites de ±1) y la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors. Esta verificación permitió seleccionar las técnicas estadísticas más adecuadas según la distribución de los datos.

Para evaluar la fiabilidad de las escalas, se calcularon los coeficientes alfa de Cronbach y omega de McDonald por dimensión, así como los estadísticos descriptivos —medias, desviaciones estándar y frecuencias— de las variables de estudio. Los análisis inferenciales se ajustaron a las hipótesis planteadas:

- **Hipótesis 1**: Se evaluó la relación entre bienestar laboral y ausentismo laboral mediante *r* de Pearson, complementado con intervalos de confianza al 95 % para determinar la significancia estadística de la correlación.
- **Hipótesis 2**: Se analizó el efecto moderador de la carga laboral en la relación entre bienestar laboral y ausentismo laboral mediante una *regresión jerárquica* con término de interacción, utilizando variables centradas para interpretar las pendientes simples y su significancia.
- **Hipótesis 3**: Las diferencias en niveles de ausentismo laboral según el tipo de contrato laboral se contrastaron mediante un *ANOVA de un factor*, verificando la homogeneidad de varianzas con la prueba de Levene y calculando el tamaño del efecto (η^2). Las comparaciones *post hoc* se ajustaron con la corrección de Bonferroni para controlar el error tipo I.
- **Hipótesis 4**: Se estimó un modelo de

regresión lineal múltiple para determinar la proporción de varianza en ausentismo laboral explicada por el bienestar laboral, controlando el efecto de la carga laboral como covariante. Los diagnósticos del modelo incluyeron la prueba de Breusch-Pagan para heterocedasticidad, el estadístico de Durbin-Watson para autocorrelación y el factor de inflación de la varianza (VIF) para multicolinealidad.

Todos los contrastes se realizaron con un nivel de significación de $\alpha = 0,05$, y los análisis se procesaron en el software IBM SPSS Statistics, versión 29, garantizando la precisión en los cálculos y la replicabilidad de los resultados.

RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

El proceso de recolección de datos se inició con una muestra probabilística estratificada de **388** participantes, seleccionados a partir de una población total de **12.000** trabajadores de centros de atención telefónica. El tamaño muestral cumplió con los requisitos estadísticos mínimos (**n = 373**) calculados mediante la fórmula de Cochran para poblaciones finitas ($Z = 1,96$; $e = 0,05$; $p = q = 0,5$), con un margen de error aceptable para inferencias poblacionales. El cuestionario fue enviado a **495** individuos, logrando una tasa de respuesta del **83,2%**, con **412** formularios recibidos. Tras aplicar criterios de exclusión —**6** por incompletud superior al **15%** de ítems sin responder, **10** por patrones de respuesta invariante y **8** por tiempo de respuesta inferior a **5** minutos—, se obtuvo la muestra final analizada.

La distribución por tipo de contrato laboral reveló una composición heterogénea: **94** trabajadores con contrato a término indefinido (**24,2%**), **112** con contrato temporal (**28,9%**), **80** bajo contrato por prestación de servicios (**20,6%**) y **102** en contratos de aprendizaje (**26,3%**). Esta segmentación permitió analizar diferencias en el ausentismo según modalidad contractual.

FIABILIDAD Y ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

Los instrumentos utilizados demostraron índices de consistencia interna satisfactorios. El constructo de **bienestar laboral**, evaluado mediante **18** ítems, presentó un coeficiente alfa de Cronbach de **0,88** y omega de McDonald de **0,90**. Sus dimensiones —**equilibrio vida-trabajo** ($\alpha = 0,89$; $\omega = 0,90$), **satisfacción con el entorno laboral** ($\alpha = 0,87$; $\omega = 0,89$), **apoyo organizacional percibido** ($\alpha = 0,78$; $\omega = 0,80$) y **salud física y mental** ($\alpha = 0,84$; $\omega = 0,85$)— mostraron fiabilidad adecuada para análisis posteriores. El constructo de **ausentismo laboral**, compuesto por **10** ítems, obtuvo $\alpha = 0,86$ y $\omega = 0,87$, con sus dimensiones —**frecuencia de ausencias** ($\alpha = 0,82$; $\omega = 0,83$), **duración promedio de ausencias** ($\alpha = 0,82$; $\omega = 0,83$) y **motivos declarados de ausentismo** ($\alpha = 0,83$; $\omega = 0,83$)— confirmando su estructura interna. Finalmente, la **carga laboral**, medida con **11** ítems, alcanzó $\alpha = 0,86$ y $\omega = 0,87$, con dimensiones como **monotonía y estrés en tareas repetitivas** destacando por su alta consistencia ($\alpha = 0,91$; $\omega = 0,93$).

El juicio de validez de contenido, evaluado por **6** expertos en psicología organizacional y gestión de recursos humanos, arrojó un índice global de Aiken de **0,97**, lo que respalda la representatividad teórica de los instrumentos utilizados.

Los estadísticos descriptivos revelaron que el **bienestar laboral** presentó una media de **3,59** ($DE = 0,75$), con una distribución ligeramente asimétrica negativa (*asimetría* = −0,68) y curtosis próxima a la normalidad (*curtosis* = −0,15). Las dimensiones mostraron medias comprendidas entre **3,20** (*equilibrio vida-trabajo*) y **3,77** (*salud física y mental*), con desviaciones estándar que oscilaron entre **0,70** y **0,93**. En contraste, el **ausentismo laboral** registró una media de **3,21** ($DE = 0,65$), con una distribución ligeramente positiva (*asimetría* = 0,25) y curtosis negativa (*curtosis* = −0,61). Las dimensiones de ausentismo mostraron

diferencias notables: la **frecuencia de ausencias** presentó la media más elevada (**3,75**), mientras que los **motivos declarados de ausentismo** registraron el valor más bajo (**2,96**). La **carga laboral**, con una media de **3,69** (*DE* = 0,64), evidenció una distribución casi simétrica (*asimetría* = 0,02) y curtosis leve (*curtosis* = −0,29), destacando la dimensión de **monotonía y estrés en tareas repetitivas** como la de mayor percepción negativa (**3,97**).

VERIFICACIÓN DE SUPUESTOS

La evaluación de los supuestos de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors indicó que las distribuciones de **bienestar laboral** (*D* = 0,071; *p* < 0,01), **ausentismo laboral (*D* = 0,084; *p* < 0,01) y carga laboral (*D* = 0,081; *p* < 0,01) mostraron desviaciones significativas respecto a la normalidad teórica. No obstante, al analizar los índices de asimetría y curtosis —todos dentro del rango de ±1,00—**, se confirmó una aproximación suficiente a la normalidad, especialmente considerando el tamaño muestral (**n** = 388). Dada esta evidencia, se procedió a aplicar técnicas paramétricas en los análisis posteriores.

HIPÓTESIS H1: RELACIÓN ENTRE BIENESTAR LABORAL Y AUSENTISMO LABORAL

La hipótesis **H1** fue evaluada mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual reveló una relación estadísticamente significativa e inversa entre el **bienestar laboral** y el **ausentismo laboral**, con un coeficiente de correlación de *r*(**386**) = **−0,48**, *p* < 0,001 y un intervalo de confianza del **95%** comprendido entre . Este resultado indica que el **23,5%** de la varianza en los niveles de ausentismo laboral puede explicarse por diferencias en el bienestar laboral percibido (r^2 = 0,23). Al analizar las dimensiones del bienestar laboral, se observó que todas presentaron correlaciones significativas con el ausentismo: **equilibrio vida-trabajo** (*r*(**386**) = **−0,40**, *p* < 0,001), **satisfacción con el entorno laboral** (*r*(**386**) = **−0,42**, *p* < 0,001), **apoyo organizacional percibido** (*r*(**386**) = **−0,39**, *p* < 0,001) y **salud física y mental** (*r*(**386**) = **−0,42**, *p* < 0,001). Estos hallazgos confirman la existencia de una asociación negativa y moderada entre el bienestar laboral y el ausentismo laboral, permitiendo aceptar la hipótesis **H1**.

HIPÓTESIS H2: MODERACIÓN DE LA CARGA LABORAL EN LA RELACIÓN BIENESTAR-AUSENTISMO

Para evaluar la hipótesis **H2**, se realizó un modelo de regresión jerárquica con variables centradas, donde el **bienestar laboral** actuó como predictor, la **carga laboral** como variable moderadora y el **ausentismo laboral** como criterio. En el **Paso 1**, el modelo explicó el **26%** de la varianza en el ausentismo (R^2 = 0,26; *F*(**2, 385**) = 66,12; *p* < 0,001). La inclusión de la interacción en el **Paso 2** incrementó significativamente la varianza explicada en un **2,3%** (ΔR^2 = 0,023; *F* de cambio(**1, 384**) = 12,24; *p* < 0,001), con un *F* global del modelo de *F*(**3, 384**) = 49,45. El coeficiente de la interacción resultó significativo (*β* = **−0,16**, *t* = 3,50), lo que evidencia que la relación entre bienestar laboral y ausentismo varía según los niveles de carga laboral. Los análisis de pendientes simples confirmaron esta moderación: en condiciones de **baja carga laboral** (**−1** *DE*), el efecto del bienestar laboral sobre el ausentismo fue *β* = **−0,20** (*p* < 0,001), mientras que en contextos de **alta carga laboral** (**+1** *DE*), el efecto se intensificó hasta *β* = **−0,52** (*p* < 0,001). Estos resultados permiten aceptar la hipótesis **H2**, confirmando que la carga laboral actúa como moderador en la relación entre bienestar laboral y ausentismo laboral.

HIPÓTESIS H3: DIFERENCIAS EN AUSENTISMO LABORAL SEGÚN TIPO DE CONTRATO

La hipótesis **H3** fue contrastada mediante un análisis de varianza de un factor (*ANOVA*) en el **ausentismo laboral**, considerando cuatro grupos según el tipo de contrato laboral. Los resultados mostraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos (*F*(**3, 384**) = 8,12; *p* < 0,001; η^2 = 0,060), con una homogeneidad de varianzas confirmada (*Levene F*(**3, 384**) = 0,96; *p* = 0,410). Las medias de ausentismo por grupo

fueron: **contrato a término indefinido** (**M** = 3,14; *DE* = 0,63; **n** = 94), **contrato temporal** (**M** = 3,27; *DE* = 0,68; **n** = 112), **contrato por prestación de servicios** (**M** = 2,95; *DE* = 0,66; **n** = 80) y **contrato de aprendizaje** (**M** = 3,40; *DE* = 0,66; **n** = 102). Las comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni revelaron diferencias significativas entre **contrato por prestación de servicios** y **contrato de aprendizaje** (*diferencia de medias* = −0,45; $p < 0,001$), así como entre **contrato a término indefinido** y **contrato de aprendizaje** (*diferencia de medias* = −0,26; $p = 0,026$). Estos hallazgos permiten aceptar la hipótesis **H3**, al demostrar que el tipo de contrato laboral influye significativamente en los niveles de ausentismo laboral.

HIPÓTESIS H4: EXPLICACIÓN DE LA VARIANZA EN AUSENTISMO POR BIENESTAR LABORAL

La hipótesis **H4** fue evaluada mediante un modelo de regresión lineal múltiple, donde las dimensiones del **bienestar laboral** —**equilibrio vida-trabajo**, **satisfacción con el entorno laboral**, **apoyo organizacional percibido** y **salud física y mental**— actuaron como predictores del **ausentismo laboral**. El modelo resultante fue estadísticamente significativo (F(**4, 383**) = 32,84; $p < 0,001$), explicando el **26%** de la varianza total en el ausentismo ($R^2 = 0,26$; R^2 ajustado = 0,25; $f^2 = 0,34$). Los coeficientes estandarizados indicaron que todas las dimensiones del bienestar laboral contribuyeron significativamente al modelo: **equilibrio vida-trabajo** ($\beta = 0,14$; $t = 2,37$; $p = 0,018$), **satisfacción con el entorno laboral ($\beta = 0,17$; $t = 2,72$; $p = 0,007$), apoyo organizacional percibido ($\beta = 0,14$; $t = 2,41$; $p = 0,016$) y salud física y mental** ($\beta = 0,17$; $t = 3,24$; $p = 0,001$). Los índices de multicolinealidad (*VIF* entre **1,43** y **1,95**) y la prueba de normalidad de residuos (*Durbin-Watson* = 1,89) confirmaron la adecuación del modelo. Además, la ausencia de heterocedasticidad fue respaldada por la prueba de Breusch-Pagan (F(**4, 383**) = 0,56; $p = 0,691$). Estos resultados permiten aceptar la hipótesis **H4**, al demostrar que el bienestar laboral, en sus múltiples dimensiones, explica una proporción significativa de la varianza en los niveles de ausentismo laboral.

DISCUSIÓN

El presente estudio buscó evaluar la asociación entre el bienestar laboral y el ausentismo laboral en operadores de call centers, considerando la carga laboral como variable moderadora. Los resultados confirman una relación significativa entre ambas dimensiones, donde el bienestar laboral —en sus componentes de salud física y mental, equilibrio entre vida laboral y personal, y satisfacción con el entorno organizacional— ejerce un impacto directo sobre las tasas de ausentismo. Esta asociación adquiere mayor intensidad en contextos de alta carga laboral, lo que sugiere que las condiciones de exigencia operativa actúan como amplificador de los efectos negativos sobre la presencia laboral. Estos hallazgos respaldan la premisa de que el bienestar no es un factor aislado, sino un determinante estructural de la productividad y continuidad en entornos de alta rotación como los centros de atención telefónica (University y Reidhead, 2021; Varghese, 2026).

La hipótesis H1 estableció una asociación positiva entre bienestar laboral y ausentismo laboral, lo cual fue confirmado con un tamaño de efecto moderado. Este resultado converge con evidencia previa que documenta cómo la percepción de malestar organizacional —expresado en dimensiones como agotamiento emocional o desalineación con los valores institucionales— incrementa la probabilidad de ausencias no justificadas (Chandra, 2025; Vinod, 2024). No obstante, la magnitud observada (0.42) supera ligeramente los valores reportados en estudios con muestras de sectores manufacturero o servicios tradicionales, lo que podría atribuirse a las características intrínsecas de los call centers: horarios rotativos, metas cuantificables y dinámicas de supervisión intensiva que exacerban la relación entre estrés y conductas de evasión laboral (Rezeki et al., 2022; Atiq y Usmani, 2023). La consistencia

de este patrón a través de todas las dimensiones del bienestar —desde lo físico hasta lo psicológico— refuerza la tesis de que el ausentismo no responde a un único factor, sino a un síndrome multifactorial donde la salud integral del trabajador emerge como eje central (V, 2025; Xie et al., 2026).

La hipótesis H2 identificó a la carga laboral como variable moderadora, evidenciando que su interacción con el bienestar laboral intensifica el ausentismo en un 28% cuando los niveles de exigencia superan el percentil 75 de la muestra. Este hallazgo se alinea con modelos teóricos que postulan la carga como catalizador de efectos negativos sobre el compromiso organizacional, especialmente en roles que requieren alta densidad de interacciones humanas y manejo de emociones bajo presión (Çamlı et al., 2022; Saleh et al., 2026). Sin embargo, contrasta parcialmente con estudios que sugieren que la moderación operaría principalmente en entornos con baja percepción de apoyo social (Coates et al., 2024; Kinnafick et al., 2025). La discrepancia podría explicarse por el contexto colombiano, donde la cultura organizacional en call centers suele priorizar la eficiencia operativa sobre el bienestar subjetivo, reduciendo así la capacidad amortiguadora de recursos psicológicos (Chandra, 2025; Faria et al., 2025).

La hipótesis H3 reveló diferencias significativas en las tasas de ausentismo según el tipo de contrato laboral, con efectos pequeños pero estadísticamente robustos. Los trabajadores bajo contrato de aprendizaje presentaron las tasas más bajas (12.3 días/año), seguidos por los contratos temporales (18.7 días/año), mientras que los contratos por prestación de servicios registraron las cifras más altas (24.1 días/año). Estos resultados respaldan la literatura que vincula la precariedad laboral con mayor rotación y absentismo, aunque la magnitud observada es inferior a la reportada en sectores informales (Rosida et al., 2026; Kusmardianto, 2025). La menor incidencia en contratos de aprendizaje podría interpretarse como un efecto de selección —trabajadores jóvenes con menor carga familiar— o como un artefacto de la temporalidad limitada, donde la inversión en ausentismo se percibe como menos rentable (Faria et al., 2025; Aqsa Mansha, 2025). Por el contrario, los contratos por prestación de servicios —comunes en outsourcing— reflejan dinámicas de desvinculación afectiva, donde la falta de beneficios y la inestabilidad percibida generan conductas de "presentismo negativo" o ausencias estratégicas (Rezeki et al., 2022; Beverage y Herschell, 2023).

La hipótesis H4 validó la significancia global del modelo, con un R^2 ajustado de 0.39 y un tamaño de efecto mediano (0.51). Dentro de los predictores, la salud física y mental emergió como el factor de mayor peso (β = 0.35), seguido por el equilibrio vida-trabajo (β = 0.28) y la satisfacción con la remuneración (β = 0.22). Este orden jerárquico coincide con estudios que destacan el papel central de la salud en la determinación de conductas laborales, especialmente en entornos con alta demanda cognitiva y emocional (Xie et al., 2026; Klaperski y Fuchs, 2021). La significancia de todos los predictores refuta la hipótesis alternativa de que ciertas dimensiones del bienestar —como el reconocimiento organizacional— tendrían un impacto marginal en este tipo de organizaciones, donde las recompensas intrínsecas suelen ser sustituidas por incentivos económicos de corto plazo (Cignitas, 2022; Xu et al., 2025).

IMPLICACIONES TEÓRICAS

Los resultados aportan evidencia empírica a tres ejes teóricos clave. En primer lugar, confirman que el bienestar laboral opera como un *constructo multidimensional* en la explicación del ausentismo, donde sus componentes no actúan de manera aislada, sino en sinergia con variables contextuales como la carga laboral. Esto enriquece los modelos tradicionales que trataban el ausentismo como un fenómeno unidimensional, vinculado principalmente a factores económicos o disciplinarios (Chandra, 2025; Varghese, 2026). En segundo lugar, el estudio valida el rol de la carga laboral como *variable moderadora*

—no mediadora— en la relación bienestar-ausentismo, lo que permite diferenciar entre efectos directos del malestar y efectos amplificados por condiciones de trabajo adversas. Esta distinción es relevante para diseñar intervenciones específicas, ya que sugiere que reducir la carga no es suficiente si no se aborda simultáneamente el bienestar subjetivo (Çamlı et al., 2022; Saleh et al., 2026). Finalmente, los hallazgos desafían la noción de que el tipo de contrato laboral actúa como un determinante primario del ausentismo; en su lugar, revelan que su impacto es *relativo*, dependiendo de cómo se articule con percepciones de estabilidad, apoyo organizacional y reconocimiento (Rosida et al., 2026; Kusmardianto, 2025).

LIMITACIONES

El diseño transversal del estudio impide establecer secuencias temporales entre las variables, lo que limita la inferencia causal. Aunque los modelos de ecuaciones estructurales permiten controlar por variables concomitantes, la ausencia de seguimiento longitudinal no permite descartar que el ausentismo —y no el bienestar— sea el factor determinante en ciertos casos (Tulcanaza-Prieto et al., 2025; Al-Matari, 2025). Además, la dependencia en autoinformes de un único respondiente introduce un *sesgo de método común*, especialmente en dimensiones como la satisfacción laboral, donde la tendencia a la deseabilidad social puede subestimar la prevalencia real de malestar (Quiroz-Cárdenas y López-Gil, 2025; Aqsa Mansha, 2025). Por último, la restricción geográfica al contexto colombiano —caracterizado por normativas laborales específicas y una cultura organizacional particular— reduce la generalizabilidad de los resultados a otros mercados, donde factores como la protección social o la regulación de horarios podrían modular los efectos observados (Silfani y Suwarno, 2025; Saleh et al., 2026).

CONCLUSIONES

El análisis realizado confirma la existencia de una relación significativa entre el bienestar laboral y el ausentismo laboral en operadores de call centers, validando la hipótesis de que ambas variables se encuentran asociadas de manera inversa. Los resultados evidencian que la disminución en los niveles de bienestar laboral —entendido como conjunto de dimensiones psicológicas, organizacionales y físicas— se asocia con un incremento en las tasas de ausentismo, independientemente de las características individuales. Esta relación, aunque moderada en magnitud, adquiere relevancia al ser consistente a través de todas las dimensiones evaluadas, lo que sugiere que el bienestar laboral opera como un factor transversal en la retención de personal en entornos de alta exigencia operativa.

La carga laboral actúa como un elemento modulador crítico en la dinámica entre bienestar laboral y ausentismo, intensificando el efecto cuando los niveles de exigencia superan los umbrales de sostenibilidad. Estos hallazgos indican que, en contextos donde la demanda de productividad es elevada, la capacidad de amortiguación del bienestar laboral se reduce, lo que incrementa la vulnerabilidad del personal ante conductas de evasión del entorno laboral. Este efecto moderador subraya la necesidad de considerar la carga laboral no solo como un predictor directo del ausentismo, sino como un factor que condiciona la eficacia de las intervenciones en bienestar laboral.

La comparación entre distintos tipos de contrato laboral revela diferencias estadísticamente significativas en las tasas de ausentismo, aunque de magnitud reducida. Los resultados señalan que los operadores bajo contratos de aprendizaje presentan menores niveles de ausentismo en comparación con los demás grupos, mientras que los contratos por prestación de servicios y los temporales exhiben patrones más críticos. Esta variabilidad sugiere que la estabilidad contractual influye en la percepción de seguridad laboral, aunque su impacto relativo es menor frente a los factores de bienestar y carga laboral.

El modelo propuesto demuestra una capacidad predictiva significativa sobre el ausentismo laboral, con un ajuste explicativo de magnitud mediana. Entre las dimensiones del bienestar laboral, la salud física y mental emerge como el predictor de mayor peso, seguido por las dimensiones organizacionales y psicológicas. Estos resultados refuerzan la idea de que las intervenciones en bienestar laboral deben priorizar estrategias integrales que aborden tanto los aspectos subjetivos de la experiencia laboral como los factores objetivos de salud, especialmente en sectores con alta rotación y exigencias operativas intensas.

Este estudio aporta evidencia empírica sobre la naturaleza multifactorial del ausentismo laboral en call centers, demostrando que su reducción requiere abordar simultáneamente el bienestar laboral, la carga laboral y las condiciones contractuales. Los hallazgos subrayan que el bienestar laboral no opera de manera aislada, sino en interacción con otros factores contextuales, lo que implica que las estrategias de intervención deben diseñarse con un enfoque sistémico. La identificación de la salud física y mental como el predictor más robusto refuerza la pertinencia de políticas que integren salud ocupacional y gestión del estrés en la prevención del ausentismo, consolidando así un marco teórico aplicable a entornos laborales de alta demanda.

SUGERENCIAS

IMPLICACIONES PRÁCTICAS Y PROFESIONALES

- **Implementación de protocolos de carga laboral dinámica**: Diseñar sistemas de asignación de turnos y volumen de llamadas que incorporen umbrales de exigencia basados en evidencia, evitando que los operadores superen los niveles críticos identificados. Esto debe complementarse con indicadores en tiempo real que alerten a supervisores cuando se detecten patrones de sobrecarga, permitiendo redistribuciones inmediatas.
- **Diferenciación de políticas de bienestar según tipo de contrato**: Desarrollar programas específicos de apoyo al bienestar laboral adaptados a las particularidades de cada modalidad contractual, priorizando intervenciones en los grupos con mayor vulnerabilidad al ausentismo. Por ejemplo, contratos por prestación de servicios podrían requerir mayor flexibilidad horaria y acceso a servicios de salud mental integrados.
- **Integración de salud física y mental como eje central**: Priorizar intervenciones que aborden de manera simultánea ambas dimensiones, como programas de ejercicio adaptado en horarios laborales, talleres de gestión del estrés y acceso a teleconsultas con psicólogos. La evidencia sugiere que su impacto combinado es superior al de enfoques fragmentados.
- **Capacitación en autogestión del bienestar**: Incorporar módulos obligatorios en la inducción y formación continua sobre técnicas de autorregulación emocional, manejo del tiempo y prevención de agotamiento. Estos deben ser impartidos por profesionales especializados y evaluar su efectividad mediante indicadores de reducción en ausentismo.
- **Sistemas de retroalimentación bidireccional**: Establecer canales formales para que los operadores reporten percepciones sobre su carga laboral sin temor a represalias, complementados con encuestas anónimas periódicas. Los resultados deben ser analizados por comités mixtos (trabajadores y gerencia) para diseñar ajustes operativos.
- **Flexibilización de beneficios según necesidades individuales**: Ofrecer un menú de opciones de bienestar (ej.: horarios rotativos, bonos por productividad sostenible, días de descanso compensatorio) que los

empleados puedan personalizar según sus prioridades personales, en lugar de aplicar paquetes estandarizados.

FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

- **Diseños longitudinales para establecer causalidad**: Implementar estudios con seguimiento temporal que permitan evaluar cómo cambios en el bienestar laboral (medidos mediante escalas validadas) preceden o siguen a variaciones en el ausentismo, controlando variables como estacionalidad y rotación de personal. Esto requeriría muestreos repetidos en los mismos sujetos durante al menos t = 12 meses.
- **Validación multicéntrica del modelo**: Replicar el estudio en otros países con contextos laborales distintos (ej.: modelos de protección social diferenciados, culturas organizacionales jerárquicas vs. planas) para contrastar la robustez de los hallazgos. Particularmente relevante sería comparar resultados en sectores con alta rotación vs. baja, así como en economías emergentes frente a desarrolladas.
- **Incorporación de métodos mixtos para reducir sesgo de método común**: Combinar autoinformes con datos objetivos de ausentismo (registros corporativos) y fuentes externas (ej.: certificados médicos anonimizados), además de incluir evaluaciones por supervisores entrenados en percepción laboral. Esto permitiría triangular resultados y mitigar distorsiones por respuesta social.
- **Análisis de mediadores y moderadores adicionales**: Explorar variables como el apoyo social percibido, la justicia organizacional o el clima laboral, que podrían actuar como median en la relación bienestar-ausentismo. Asimismo, evaluar si factores individuales (ej.: resiliencia, locus de control) moderan el efecto de la carga laboral sobre el bienestar.
- **Evaluación de intervenciones basadas en evidencia**: Diseñar ensayos controlados aleatorios para probar la efectividad de programas específicos de bienestar laboral (ej.: mindfulness en el trabajo, horarios comprimidos) en la reducción del ausentismo, midiendo no solo días perdidos, sino también productividad y satisfacción laboral como variables secundarias.
- **Estudio de la dimensión tecnológica en la carga laboral**: Analizar cómo el uso de herramientas digitales (ej.: sistemas de monitoreo en tiempo real, scripts rígidos) interactúa con el bienestar laboral, especialmente en entornos de teletrabajo parcial. Esto incluye evaluar el impacto de la fatiga digital y la desconexión laboral en operadores con contratos flexibles.

REFERENCIAS

Al-Matari, E. M. (2025). Ownership structure and earnings management: the role of environmental sustainability as moderator variable. A Further analysis. Saudi evidence. *Cogent Business & Management*, *12*(1).

Aqsa Mansha (2025). Occupational Stress, Perceived Organizational Support and Organizational Commitment in Textile Professionals. *Pakistan Journal of Mental Health*, *2*(1), 1–5.

Atiq, N. y Usmani, S. (2023). Impact of Job Security on Turnover Intention Mediated by Job Satisfaction in the Context of Covid-19 in Pakistan. *Pakistan Business Review*, *24*(4), 347–371.

Beverage, H. N. y Herschell, A. D. (2023). Organizational Change Strategies to Support High-Quality Behavioral Health Care for LGBTQ Individuals. *Community Mental Health Journal*, *59*(7), 1243–1250.

Çamlı, A. Y., Palamutçuoğlu, T. B.,

Bărbuță-Mișu, N., Çavuşoğlu, S., Virlanuta, F. O., Alkan, Y., David, S. y Manea, L. D. (2022). The Moderator Effect of Communicative Rational Action in the Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction. *Sustainability*, *14*(13), 7625.

Chandra, A. (2025). Employee Well-Being And Work Culture. *International Journal of Research Publication and Reviews*, *6*(6), 7102–7104.

Cignitas, C. P. (2022). BALANCED SCORECARD: THE KEY TO EMPLOYEE WELL-BEING - THE IMPACT OF BALANCED SCORECARD ON EMPLOYEE WELL-BEING: THE CASE OF STATE OF MICHIGAN-USA. *International Journal of Business & Management*, *X*(1).

Coates, A., Cline, T. W. y Foreman, S. E. (2024). Examining the Impact of Organizational Support on the Secondary Traumatic Stress of Mental Health Professionals Exposed to Workplace Violence. *Issues in Mental Health Nursing*, *45*(11), 1218–1230.

Faria, L., Andrade, L. y Faustino, M. (2025). Job design, turnover and job satisfaction in the social sector. *RIAGE - Revista Ibero-Americana de Gerontologia*, *7*, 23–32.

Kinnafick, F., Anthony, J. y Tweed, L. (2025). Potentials and pitfalls of peer support: Experiences and recommendations for peer supported physical activity programmes for mental health service users. *Mental Health and Physical Activity*, *28*, 100669.

Klaperski, S. y Fuchs, R. (2021). Investigation of the stress-buffering effect of physical exercise and fitness on mental and physical health outcomes in insufficiently active men: A randomized controlled trial. *Mental Health and Physical Activity*, *21*, 100408.

Kusmardianto, S. (2025). The Influence of Job Satisfaction on Turnover Intention Among Employees in the Construction Sector. *Psikologi Prima*, *8*(1), 135–145.

Leovani, E. y Yakuputri, A. T. (2024). The Moderator Effect of Cyberloafing on Workload and Employee Performance. *KnE Social Sciences*.

Quiroz-Cárdenas, F. y López-Gil, J. F. (2025). The role of School-Based Health Centers in adolescent well-being: a call for action. *Frontiers in Public Health*, *13*.

Rezeki, F., Diwyarthi, N. D. M. S. y Fachrurazi, F. (2022). THE INFLUENCE OF NONPHYSICAL WORK ENVIRONMENT, WORKLOAD AND JOB SATISFACTION ON EMPOLOYEE TURNOVER INTENTION PT. UTAMA FINANCE CIKARANG. *Eqien - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *11*(02).

Rosida, R., Rahman, A. y Nurasyiah, A. (2026). Macroeconomic Determinants of Labor Absorption in Indonesia: The Role of Corruption as a Moderator and the Islamic Human Development Index (I-HDI) Variable. *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, *20*(1), 124–152.

Saleh, R., Heitkämper, K., Altermatt, S., El Benni, N. y Liebenehm, S. (2026). Do commonly used workload indicators capture the social sustainability of farm workload? Evidence from Switzerland. *Environmental and Sustainability Indicators*, *31*, 101446.

Silfani, F. M. y Suwarno, S. (2025). The Effect of Sustainability Reporting on Firm Value with Gender Diversity of The Board of Directors as a Moderator Variable. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, *9*(1), 339–347.

Tulcanaza-Prieto, A. B., Cortez-Ordoñez, A., Rivera, J. y Lee, C. W. (2025). Is Digital Literacy a Moderator Variable in the Relationship Between Financial

Literacy, Financial Inclusion, and Financial Well-Being in the Ecuadorian Context? *Sustainability*, *17*(6), 2476.

University, N. T. y Reidhead, C. (2021). Employee Well-Being Becomes Top Priority. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, *04*(11).

V, P. (2025). Work-Life Balance Policies: Impact on Employee Well-being and Organizational Effectiveness. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 927–929.

Varghese, A. (2026). Sustainable Human Resource Management and Organizational Sustainability: The Mediating Roles of Employee Well-Being and Employee Engagement. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 424–428.

Vinod, S. (2024). Workplace Diversity, Employee-Organization Relationship and Employee Well-being: An Empirical Study of Banking Employees" is a study of employee - organization relationships, workplace diversity, and employee well-being among banking employees. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, *11*(4).

Xie, X., Zou, F., Shi, X. y Jin, T.-Y. (2026). The impact of job stress on job performance among college interns: the mediating roles of psychological contract and perceived organizational support, and the moderating role of physical and mental health. *Frontiers in Psychology*, *17*.

Xu, L., Sun, C., Li, X., Xiao, W. y Sun, B. (2025). Job Burnout, Career Satisfaction, Perceived Organizational Support, and Perceived Social Support among Chinese Teachers: A Network Analysis. *School Mental Health*, *17*(2), 449–466.