

Diagnóstico del bienestar laboral del personal administrativo de la Universidad Hipócrates¹

Diagnosis of the labor welfare of the administrative personnel of Hipocrates University

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.c.03.02e>

Ramsés Rodríguez-Montes

 Universidad Hipócrates, Acapulco – Guerrero

✉ P000006279@uhipocrates.edu.mx

 <https://orcid.org/0009-0005-0527-4750>

Bernardo Vázquez-Ponce

 Universidad Hipócrates, Acapulco – Guerrero

✉ P000005023@uhipocrates.edu.mx

 <https://orcid.org/0009-0004-1436-5489>

Irma Baldovinos-Leyva

 Universidad Hipócrates, Acapulco – Guerrero

✉ irmabaldovinos@uhipocrates.edu.mx

 <https://orcid.org/0000-0001-6242-2346>

Resumen

Para el entorno empresarial moderno, el bienestar laboral representa un pilar fundamental para la sostenibilidad de las organizaciones, es un compromiso para el área de talento humano el poder conocer la opinión de sus colaboradores; este trabajo utilizó una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo no experimental con un diseño transversal para medir el bienestar laboral de los trabajadores de la Universidad Hipócrates, utilizando el instrumento Work-Related Quality of Life scale; teniendo como resultado en sus 6 dimensiones, como; bienestar psicológico (GWB) el 61% es alto y el 39% es bajo, interfaz hogar-trabajo (HWI) el 72% es regular, el 27% es alto y el 1% es bajo, satisfacción laboral y profesional (JCS) el 58% es alto y el 42% es regular, control en el trabajo (CAW) el 61% es alto y el 39% es regular, condiciones de trabajo (WCS) el 70% es alto y el 30% es bajo, estrés en el trabajo (SAW) el 63% es alto y el 37% es regular, lo cual demuestra la necesidad de implementar políticas que mejoren la satisfacción laboral y con ello fortalecer el desempeño de quienes participan en la organización.

Palabras clave: bienestar laboral, universidad, productividad, personal administrativo.

¹ Este artículo fue publicado en *Technological Innovations Journal*, 3(3), 32–38 bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0; el cual permite esta reproducción como capítulo de libro.



Abstract

For the modern business environment, labor well-being represents a fundamental pillar for the sustainability of organizations, it is a commitment for the human talent area to be able to know the opinion of its collaborators; this work used a descriptive methodology with a non-experimental quantitative approach with a cross-sectional design to measure the labor well-being of the workers of Hippocrates University, using the instrument Work-Related Quality of Life scale; having as a result in its 6 dimensions, such as; psychological well-being (GWB) 61% is high and 39% is low, home-work interface (HWI) 72% is regular, 27% is high and 1% is low, job and professional satisfaction (JCS) 58% is high and 42% is regular, control at work (CAW) 61% is high and 39% is regular, working conditions (WCS) 70% is high and 30% is low, stress at work (SAW) 63% is high and 37% is regular, which demonstrates the need to implement policies that improve job satisfaction and thus strengthen the performance of those involved in the organization.

Keywords: labor welfare, university, productivity, administrative personnel.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral desempeña un papel crucial en empresas de todo el mundo, facilita que el personal se destaque en diversas tareas y aumente su valor. En una sociedad tan competitiva, las organizaciones establecen objetivos específicos para alcanzar el éxito, aunque en algunos espacios limitan el desarrollo del bienestar de sus empleados (Espinoza, 2022). Estudios sociales han demostrado que cuando una persona no muestra un balance adecuado entre su vida laboral y personal, pueden surgir conflictos que impacten negativamente su desempeño, en el que seguramente presentará una disminución en el rendimiento tanto a nivel individual como grupal, un aumento en la rotación (Martínez Valdez et al., 2022), ausentismo, y una mayor insatisfacción laboral (Osorio & Ponce, 2022). Además, este desequilibrio puede afectar la salud, generando agotamiento y altos niveles de estrés en los empleados, lo que perjudica su salud general (Rodríguez y Dabos, 2016).

De hecho, Quiroz-Pardo y Rivera-Rangel (2023) indican que debe existir un equilibrio entre la relación de bienestar y la productividad, el bienestar físico, mental y emocional de los individuos permite su desarrollo en otras dimensiones de la vida, tienden a ser más comprometidas, creativas y eficientes en sus tareas. Esto se debe a que cuando los empleados pueden gestionar adecuadamente sus responsabilidades laborales y personales, se puede traducir en un mejor enfoque y eficiencia en sus tareas laborales (Díaz y Quintana, 2021).

De igual manera, es esencial crear entornos laborales saludables, esto puede influir directamente en la productividad de las empresas. Factores como un espacio de trabajo adecuado, incentivos y la motivación del personal son clave para fomentar la pertenencia y el orgullo hacia la organización. Así, un ambiente saludable impulsa la motivación, fortalece los vínculos con la empresa y contribuye significativamente al aumento de la productividad general (Cruz, 2018).

Aunado a esto, el apoyo institucional, que se manifiesta a través de políticas claras, recursos adecuados y el respaldo de una dirección dinámica, también es crucial para potenciar la productividad (Dominguez-Aguirre, 2020). De hecho, el bienestar laboral se ha presentado como un elemento clave para la rentabilidad de las empresas, una métrica esencial para lograr el éxito en un plazo determinado, sin olvidar el contexto empresarial altamente competitivo y cambiante. Las nuevas generaciones, que valoran encontrar propósito y crecimiento personal en sus actividades laborales, demandan un ambiente de trabajo que ofrezca significado y oportunidades de desarrollo (Castillo et al., 2024).

En este sentido, las organizaciones que no adapten sus estrategias a estas nuevas expectativas corren el riesgo de perder talento clave, afectando su capacidad para innovar y mantenerse relevantes en el mercado (Sandoval et al., 2018).

En el caso de las instituciones educativas, estos factores adquieren una relevancia particular, tanto los docentes como el personal administrativo enfrentan desafíos continuos. Como señala Clavijo (2023), el entorno laboral tiene una inherencia en la gestión escolar, siendo un eje central para que una institución educativa se posicione. Por lo tanto, la relación entre bienestar laboral y productividad en instituciones educativas ha despertado un creciente interés académico, subrayando la importancia de un entorno de trabajo positivo para mejorar tanto el rendimiento individual como el institucional.

El personal administrativo de la Universidad Hipócrates ofrece un contexto valioso para examinar estas dinámicas. Por lo tanto, entender cómo el bienestar de los empleados impacta en su productividad es clave para desarrollar estrategias que optimicen su productividad. En este sentido, el objetivo de realizar la investigación tiene como finalidad analizar el bienestar laboral y en qué nivel incide en la productividad del personal administrativo de la Universidad Hipócrates.

METODOLOGÍA

Metodología

La investigación es descriptiva con enfoque cuantitativo no experimental, específicamente con un diseño transversal (Jiménez, 2020).

Población y muestra

La población está conformada por 150 colaboradores integrantes en la Universidad Hipócrates. Para la muestra se utilizó un método aleatorio simple, obteniéndose una muestra de 83 trabajadores de los diferentes departamentos de la institución y que dieran respuestas al cuestionario durante el periodo octubre-noviembre de 2024.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario validado de calidad de vida en el trabajo, conocido también como Work-Related Quality of Life scale (WARoWL),

desarrollado por Easton y Van Laar (2012), la versión adaptada para trabajadores en educación superior (Edwards et al., 2009) con un valor de alfa de Cronbach de 0.94. y valores aceptables de correlaciones entre los reactivos a través del análisis factorial confirmatorio. El instrumento se compone de 6 dimensiones General Well-Being (GWB) [Bienestar general]; Home-Work Interface (HWI) [interfaz hogar-trabajo]; Job and Career Satisfaction (JCS) [satisfacción laboral y profesional]; Control at Work (CAW) [control en el trabajo]; Working Condition (WCS) [condiciones de trabajo]; Stress at Work (SAW) [estrés en el trabajo]. Fue aplicado a través de Google Forms y analizado usando el software SPSS.

RESULTADOS Y CONCLUSIÓN

Tabla 1

Dimensiones evaluadas de la calidad de vida del trabajo

Nivel	GWB Bienestar general (%)	HWI Interfaz hogar- trabajo (%)	JCS Satisfacción laboral y profesional (%)	CAW control en el trabajo (%)	WCS Condiciones de trabajo (%)	SAW Estrés en el trabajo (%)
Alto	61	27	58	61	70	63
Regular	39	72	42	39	30	37
Bajo	0	1	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

La Tabla 2 muestra los datos distribuidos por el porcentaje obtenido por cada una de las dimensiones evaluadas. Se observan que las dimensiones **GWB**, **CAW**, **WCS** tienen una mayoría de personal en el nivel alto, reflejando satisfacción positiva, dado que las dimensiones sobre el bienestar psicológico, control en el trabajo así como las condiciones de trabajo son buenos, pero que el dato sobre **SAW** indica que el estrés laboral está presente en un nivel alto; mientras que en **HWI** presenta el mayor porcentaje en nivel regular, indicando es un área de oportunidad dado que refleja un equilibrio deficiente entre la vida laboral y personal; finalmente **JCS** muestra un balance de nivel alto y regular, con ligero predominio en desempeño alto sin embargo refleja que la empresa les hace sentir la sensación de logro y satisfacción profesional y con ello la autoestima que aporta su potencial. En todas las dimensiones, el nivel bajo es mínimo o inexistente (0-1%).

Se puede determinar que en el entorno de la Universidad Hipócrates existen altos niveles de bienestar laboral, aunque es evidente que es importante trabajar en el nivel de estrés y no existe una percepción muy positiva sobre la interfaz del hogar-trabajo. Esto concuerda con Robin y Judge (2013), quien identificó que niveles positivos de satisfacción impactan directamente en el desempeño de los empleados. Esto refuerza la idea de que, aunque exista una tendencia positiva, se deben considerar casos específicos de muestran menor satisfacción para optimizar el desempeño organizacional (Espinoza, 2021; Kelliher & Anderson, 2010).

Además, los resultados globales de las seis dimensiones, permitieron identificar patrones que pueden guiar intervenciones específicas, para reforzar estrategias de liderazgo adaptativas. Es así que la motivación ya no se percibe únicamente como un estímulo externo, sino como el eje central que impulsa el compromiso y el desempeño en organizaciones (Cruz, 2018). Es importante también tener en cuenta la edad de los trabajadores, Castillo Castañeda et al. (2024) menciona que las generaciones Centennials y Millennials, que forman una parte significativa del cuerpo laboral actual, no solo buscan una compensación económica, sino que valoran encontrar un propósito y un sentido profundo en su labor diaria.

La dimensión específica de (JCS) con niveles entre alto y regular es comparable con la postura de Locke y Latham (2002), el establecimiento de metas claras y específicas mejora el desempeño y la satisfacción laboral, siempre que se facilite la apertura por parte de la empresa, lo cual proporcionará dirección y propósito a las actividades que realiza dado que debe organizar sus esfuerzos de manera eficiente y desarrollar habilidades al tener el impulso intrínseco (Cruz, 2018).

En el caso de la dimensión (HWI) se tiene una tendencia notablemente regular, probablemente vinculado a lo que indica Kelliher y Anderson (2010), quienes destacan la flexibilidad laboral, como trabajar en horarios adaptados, está positivamente asociada con el bienestar de los empleados y su compromiso organizacional, esta dimensión es donde se debe de realizar una mayor estrategia de mejora por parte de la institución porque la mayor parte del personal reporta no tener horarios flexibles.

Finalmente, es evidente que la variable SAW está presente en la muestra de estudio, el desarrollo es alto, pero existe un ambiente de presión. La implementación de políticas para el bienestar laboral es necesaria como una medida de integración y entendimiento (Rodríguez & Dabos, 2016), altos niveles de estrés pueden ser desencadenantes de baja productividad, insatisfacción y un ambiente laboral hostil entre los colaboradores (Sandoval et al., 2018; Hernández, 2024).

CONCLUSIÓN

Los resultados generales de la encuesta reflejan un nivel alto y regular (positivo) de bienestar laboral entre los colaboradores integrantes en la Universidad Hipócrates. Sin embargo, hay dimensiones que deben ser señales de alerta y atención, existen algunas desigualdades en factores clave como el estrés, lo cual incide en la vida laboral y personal del colaborador; las áreas con menor percepción positiva deben ser abordadas con programas específicos de desarrollo, liderazgo inclusivo y políticas que promuevan la flexibilidad y el reconocimiento dado que están directamente relacionadas con la productividad de los trabajadores.

El diagnóstico e intervención de bienestar puede permitir conocer factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los trabajadores y puede proporcionar una base para identificar fortalezas y oportunidades que permitan el diseño y la implementación de políticas de bienestar laboral para el personal administrativo de la universidad.

Rol de contribución

Ramses Rodríguez-Montes: Conceptualización, análisis formal, investigación, escritura –revisión y edición, visualización, supervisión.

Bernardo Vazquez-Ponce: Conceptualización, curación de datos, recursos, escritura –borrador original.

Irma Baldovinos-Leyva: Escritura –revisión y edición, recursos, visualización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, C., F. R., Gerónimo C, G. I., Casillas S., M. A., Acuña C., P. A., y Palma B. R. R. (2024). *Motivación laboral y rentabilidad empresarial en los millennials y centennials*. [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/28123>
- Clavijo, L. M. L. (2023). El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6050
- Cruz, S. I. (2018). *Ambientes de trabajo saludable, un camino al rendimiento en la productividad de las empresas* [Trabajo de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://hdl.handle.net/10654/20369>
- Díaz, M., & Quintana, L. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven: Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(1), 29-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984628>
- Domínguez-Aguirre, L. R., Lozano-Jiménez, I., y Ramírez-Campos, Álvaro F. (2020). El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida. *Cuadernos De Gestión*, 20(3), 87–97. <https://doi.org/10.5295/cdg.181004ld>
- Easton, S. & Van Laar, D. (2012). *User manual of the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: A Measure of Quality of Working Life*. University of Portsmouth.
- Edwards, J. A., Van Laar, D., Easton, S., & Kinman, G. (2009). *The Work-related Quality of Life Scale for Higher Education Employees*. *Quality in Higher Education*, 15(3), 207–219. <https://doi.org/10.1080/13538320903343057>
- Espinoza, C. S. N. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL – 2019*. [Trabajo de investigación, Universidad Señor de Sipán].
- González, J. L. A., Gallardo, M. R. C., y Chávez, M. C. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Hernández, O. (2024). Análisis de las Políticas de Bienestar Laboral y su Impacto en la Comunidad Universitaria en el Rosario, Sinaloa, México. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 21(21), 140–149. <https://doi.org/10.22463/24221783.467>

- Jiménez, L. (2020). *Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad*. Convergence Tech.
- Kelliher, C., & Anderson, D. (2010). Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work. *Human Relations*, 63(1), 83-106.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.
- Martínez Valdez, R. I., Segovia Romo, A., & Pérez Martínez, K. S. (2022). El impacto del home office y el balance de vida y trabajo en la retención de personal de la Generación Y durante el covid-19. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 113–124. <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-88>
- Osorio, C. C., & Ponce, Z. H. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia, una mirada documental. *Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*, 4(5), 62-66. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/issue/archive>
- Rodríguez, M. C., & Dabos, G. E. (2016). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: revisión e integración de la literatura. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 25(1), 219–242. <https://doi.org/10.18359/rfce.1055>
- Sandoval, S., Armijos, D., y González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 167– 175. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>