



## Diagnóstico del bienestar laboral del personal administrativo de la Universidad Hipócrates (México)

*Workplace well-being assessment of the administrative staff at Universidad Hipócrates (Mexico)*

Diagnóstico do bem-estar laboral do pessoal administrativo da Universidade Hipócrates (México)

**Ramsés Rodríguez-Montes<sup>1</sup>**

Universidad Hipócrates, Acapulco – Estado de Guerrero, México

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

P000006279@uhipocrates.edu.mx (correspondencia)

**Bernardo Vázquez-Ponce**

Universidad Hipócrates, Acapulco – Estado de Guerrero, México

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

P000005023@uhipocrates.edu.mx

**Irma Baldovinos-Leyva**

Instituto Universitario de Innovación, Ciencia y Tecnología Inudi Perú – Puno, Perú

Universidad Hipócrates, Acapulco – Estado de Guerrero, México

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

irmabaldovinos@uhipocrates.edu.mx

DOI : <https://doi.org/10.35622/j.ti.2024.03.003>

Recibido: 27/06/2024 Aceptado: 22/09/2024 Publicado: 30/09/2024

### PALABRAS CLAVE

calidad de la vida laboral, universidad, productividad laboral, trabajador.

**RESUMEN.** 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 situación de sus colaboradores para garantizar la mejora constante y ambientes propicios de trabajo; el objetivo de este artículo es medir el bienestar laboral de los trabajadores de la Universidad Hipócrates (México). El enfoque fue cuantitativo, no experimental y transversal, se usó una muestra probabilística de 83 trabajadores de los diferentes departamentos de la institución. Se aplicó el instrumento *Work-Related Quality of Life scale*. Los resultados identificaron niveles positivos, entre altos y regulares en las 6 dimensiones que componen el bienestar laboral (bienestar general – alto; interfaz hogar-trabajo – regular; satisfacción laboral y profesional – alto; control en el trabajo – alto; condiciones de trabajo – alto; estrés en el trabajo – alto) 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.

### KEYWORDS

**ABSTRACT.** Workplace well-being represents a fundamental pillar for the sustainability of organizations; it is a commitment for the human resources area to understand the situation of its collaborators to ensure continuous improvement and favorable working environments. The aim of this article is to measure the workplace well-being of employees at Universidad Hipócrates (Mexico). The approach was quantitative, non-experimental, and cross-sectional, using a

<sup>1</sup> Estudiante de la Universidad Hipócrates (México).



quality of work life, university, work productivity, worker.

probabilistic sample of 83 workers from different departments of the institution. The Work-Related Quality of Life scale instrument was applied. The results identified positive levels, ranging from high to moderate across the six dimensions that comprise workplace well-being (general well-being – high; home-work interface – moderate; job and professional satisfaction – high; control at work – high; working conditions – high; work-related stress – high), which demonstrates the need to implement policies that improve job satisfaction and thereby strengthen the performance of those involved in the organization.

#### PALAVRAS-CHAVE

qualidade de vida no trabalho, universidade, produtividade no trabalho, trabalhador.

**RESUMO.** O bem-estar laboral representa um pilar fundamental para a sustentabilidade das organizações; é um compromisso da área de recursos humanos conhecer a situação de seus colaboradores para garantir a melhoria constante e ambientes de trabalho favoráveis. O objetivo deste artigo é medir o bem-estar laboral dos trabalhadores da Universidade Hipócrates (México). A abordagem foi quantitativa, não experimental e transversal, utilizando uma amostra probabilística de 83 trabalhadores de diferentes departamentos da instituição. Foi aplicado o instrumento Work-Related Quality of Life scale. Os resultados identificaram níveis positivos, variando de altos a regulares nas seis dimensões que compõem o bem-estar laboral (bem-estar geral – alto; interface casa-trabalho – regular; satisfação laboral e profissional – alta; controle no trabalho – alto; condições de trabalho – altas; estresse no trabalho – alto), o que demonstra a necessidade de implementar políticas que melhorem a satisfação laboral e, assim, fortaleçam o desempenho dos que participam da organização.

## 1. 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, 2021). 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, por 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 (Domínguez-Aguirre et al., 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.

## 2. MÉTODO

### 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 0.911 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.

**Tabla 1**

*Prueba de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	23

El valor .911 indica que la escala es altamente confiable y que los 23 ítems funcionan de manera coherente para medir el objetivo planteado, dada la alta consistencia interna, los resultados obtenidos pueden considerarse estables y reproducibles.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 2**

*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).

#### 4. CONCLUSIONES

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.

#### **Conflicto de intereses / Competing interests:**

Los autores declaran que no incurre en conflictos de intereses.

#### **Rol de los autores / Authors Roles:**

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

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

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

### Fuentes de financiamiento / Funding:

Los autores declaran que el proyecto ha sido auspiciado por la Universidad Hipócrates durante el año fiscal 2024.

### Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:

Los autores declaran no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

### REFERENCIAS

- 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*. [Tesis de maestría, 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](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 grado, 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](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>

