



Revista Venezolana de Gerencia



Como citar: Saldaña-Orozco, C., Fierros-Lara, A. L., Vargas-Iñíguez, J. C., y Rentería-Castillo, A. (2024). Condiciones laborales y de servicio en la calidad de vida de colaboradores administrativos en México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(106), 674-689. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.14>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 29 No. 106, 2024, 674-689
abril-junio
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Condiciones laborales y de servicio en la calidad de vida de colaboradores administrativos en México

Saldaña-Orozco, Claudia*
Fierros-Lara, Adriana Lorena**
Vargas-Iñíguez, Jessica Carolina***
Rentería-Castillo, Abel****

Resumen

La investigación tuvo como propósito describir las condiciones laborales y de servicio en los colaboradores administrativos de un centro educativo localizado en una región de Jalisco-México, y su relación con la calidad de vida, los factores psicosociales y el estrés. La investigación fue descriptiva y exploratoria con base en la encuesta de percepción de servicios aplicada por el centro educativo del ciclo escolar 2022-B. Se obtuvieron como resultados que un porcentaje de colaboradores administrativos experimentaron factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral por las cargas de trabajo excesivas y/o por lo limitado de sus percepciones económicas mensuales, lo cual influye en su calidad de vida. Como conclusión, no ha afectado de manera significativa la calidad de los servicios que se brindan en este centro educativo, pues 86.23% de los estudiantes que son los principales usuarios los califica como buenos o excelentes

Palabras clave: condiciones laborales; colaboradores administrativos; calidad en el servicio.

Recibido: 11.12.23

Aceptado: 24.02.24

* Doctorado en Desarrollo Humano. Departamento de Promoción, Preservación y Desarrollo de la Salud, Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Email: claudias@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6152-2740>

** Doctorado en Ciencias de la Administración. Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Email: adrianaf@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8720-0176>

*** Maestría en Administración de Negocios. Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Email: jessicav@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5953-1269>

**** Maestría en Derecho. Departamento de Ciencias Sociales, Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Email: abelr@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-3074-9157>

Working and service conditions in the quality of life of administrative collaborators in Mexico

Abstract

The purpose of this research was to describe the working and service conditions of the administrative employees of an educational center located in a region of Jalisco, Mexico, and their relationship with quality of life, psychosocial factors and stress. The research was descriptive and exploratory based on the service perception survey applied by the school for the 2022-B school year. The results were that a percentage of administrative collaborators experienced psychosocial risk factors and work-related stress due to excessive workloads and/or limited monthly economic earnings, which influences their quality of life. In conclusion, it has not significantly affected the quality of the services provided in this educational center, since 86.23% of the students who are the main users rate them as good or excellent

Keywords: working conditions; administrative collaborators; quality of service.

1. Introducción

En el presente artículo analiza los resultados de las condiciones laborales y de servicio en los colaboradores administrativos de un centro educativo de nivel superior localizado al sur del estado de Jalisco, México, y cómo se relacionan con la calidad de vida, factores psicosociales y estrés, mediante la aplicación de una metodología descriptiva y exploratoria.

Resulta relevante la investigación realizada, dado que desde la pandemia por COVID las personas hemos enfrentado diversas situaciones que han generado mayor estrés y la OMS (2017) refiere que en los países desarrollados entre el 5% y el 10% de los trabajadores lo sufren y en los industrializados entre

el 20% y el 50%. De acuerdo con las directrices mundiales de la OMS sobre la salud mental en el trabajo (2022), se recomiendan medidas para hacer frente a los riesgos para la salud mental, como la gran carga de trabajo, los comportamientos negativos y otros factores que generan angustia en el trabajo. Aunado a lo anterior, que no existen investigaciones realizadas en los últimos cinco años, que aborden los aspectos analizados en colaboradores administrativos de universidades o instituciones de educación superior y su influencia en la calidad del servicio que ofrecen.

En el caso del estrés laboral, Obando et al, (2017), señalan que este hace su aparición cuando las exigencias del trabajo sobrepasan las capacidades,

recursos y necesidades del trabajador. Por lo que, en este sentido, es importante analizar si los factores psicosociales que generan estrés laboral en los colaboradores administrativos universitarios estudiados, han influido en la calidad del servicio que brindan a sus principales usuarios, los estudiantes.

Lo anterior permitirá a las autoridades de este centro educativo y a las de otras instituciones de educación superior, tomar algunas acciones que pudieran ayudar a disminuir el nivel de estrés laboral en sus colaboradores, dado que, por primera vez, la OMS en sus directrices mundiales sobre salud mental en el trabajo, recomienda la formación de los directivos para que puedan prevenir los entornos laborales estresantes y responder a los trabajadores que sufren.

El artículo contiene en primer término un acercamiento conceptual a términos como calidad de vida, factores psicosociales, estrés y calidad en el servicio, para posteriormente contextualizar al objeto de estudio de la investigación realizada.

Por consiguiente, esta investigación tuvo como propósito describir las condiciones laborales y de servicio en los colaboradores administrativos de un centro educativo localizado en una región de Jalisco-México, y su relación con la calidad de vida, los factores psicosociales y el estrés

2. Calidad de vida: Diversidad de interpretaciones críticas

La calidad de vida es un concepto que tiene más de un significado y que ha evolucionado a lo largo de los años, aunado a que actualmente comprende múltiples ámbitos como son el físico, el emocional, el educativo y el laboral. Turcotte en 1982, como se citó en

Sarabia-Cobo et al, (2016), definió la calidad de vida como la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del ser humano, con el fin de lograr una mayor congruencia en su espacio de vida total. Por su parte, Herrera y Cassals (2005), refieren que la calidad de vida “produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), como se citó en Bautista-Rodríguez (2017), define la calidad de vida como “la percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones”. Moreno y Ximénez (1996), señalan que, para las civilizaciones egipcia, hebrea, griega y romana, la calidad de vida se relaciona con la gran tradición occidental de la preocupación por el cuidado de la salud del sujeto, sobre todo en los aspectos alimenticios y de higiene personal. A finales de la Edad Media este concepto pasó a convertirse en la preocupación por la salud e higiene públicas, extendiéndose a los derechos humanos y laborales.

Aznar (1994) y Lindström (1996) indican que, en el siglo XX, tras la Segunda Guerra Mundial, el avance de la industrialización trajo consigo el desarrollo económico y las mejoras en las condiciones generales de vida, identificando la calidad de vida con la capacidad de acceso a bienes materiales, es decir, la idea del bienestar de la población se reflejaba en el concepto renta per cápita.

García (2005), refiere que, en la

década de los cincuenta y los sesenta, es cuando cobra auge el interés por el bienestar social y su medición, impulsado desde las ciencias sociales, que se conoció como el movimiento de los indicadores sociales, los cuales se caracterizaron por ser medidas objetivas y normativas de una población o grupo determinado. Un poco más adelante, se comienza a cuestionar no solo el bienestar material, sino también si el bienestar social producía realmente bienestar personal, y es así como el concepto de calidad de vida amplió su composición, integrando aspectos de bienestar personal y social en todas sus dimensiones.

Fue a finales de los años 60 y en la década de los 70, cuando el concepto de calidad de vida se vinculó a una noción que incorporaba medidas subjetivas, es decir, evaluaciones que incluían aspectos como los sentimientos personales de felicidad o satisfacción. En los últimos años, se ha conseguido avanzar en la comprensión del concepto, su importancia y su uso.

Durante las últimas décadas existen diversas acciones relevantes en torno a los estudios de la calidad de vida, una de ellas es la fundación de "International Society for Quality of Life Studies (ISQOLS), que busca incentivar los estudios acerca de la calidad de vida en el mundo, así como el establecimiento del Instituto de Investigación sobre la Calidad de Vida por parte de la Universidad de Girona, España (Ramírez-Coronel et al, 2020).

Como se mencionó anteriormente, la calidad de vida abarca varias dimensiones, entre las que se encuentran fundamentalmente: a) Dimensión física: percepción del estado físico o la salud, entendida como ausencia de enfermedad, los síntomas producidos por

la enfermedad, y los efectos adversos del tratamiento; b) Dimensión psicológica: percepción del individuo de su estado cognitivo y afectivo como el miedo, la ansiedad, la incomunicación, la pérdida de autoestima, la incertidumbre del futuro, etc. También incluye las creencias personales, espirituales y religiosas, como el significado de la vida y la actitud ante el sufrimiento; y c) Dimensión social: percepción del individuo de las relaciones interpersonales y los roles sociales en la vida, como la necesidad de apoyo familiar y social, la relación médico-paciente y el desempeño laboral. (Machado et al, 2010:36)

Cabe señalar que conforme a lo señalado por Kreitler y Niv la calidad está relacionado con la percepción de los individuos, por lo que es un concepto subjetivo, evaluativo y experiencial, a la par de ser multidimensional, toda vez que se base en la evaluación de aspectos específicos relacionados con la calidad de vida (Kreitler y Niv, 2007, como se citó en Ramírez-Coronel et al, 2020).

Ahora bien, de acuerdo con Cruz (2018), el estudio de la calidad de vida en los empleados cobró relevancia, a partir del surgimiento de teorías de las relaciones humanas, como una respuesta ante el deterioro organizacional derivado de una gestión enfocada en la productividad, la eficiencia, el aprovechamiento del tiempo y recurso sin considerar la calidad de vida laboral.

Otro aspecto interesante por considerar es si bien la medición de la percepción de la calidad de vida, puede ser una evaluación subjetiva por parte de los empleados, esta experiencia no solo son una dimensión de la vida de un empleado, sino que se convierten en la vida misma de los trabajadores (Cruz, 2018). Es por eso que es relevante y

pertinente la evaluación de la calidad de vida laboral.

3. Factores psicosociales que influyen en el trabajo

Como refieren Benavides et al, (2002) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), indica que los factores de riesgos psicosociales son características que amenazan al individuo, debido a que generan daños a la salud tanto física como por condiciones de trabajo estresantes.

Igualmente, estos factores son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales, al presentarse una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores.

El Comité Mixto de la OIT – Organización Mundial de la Salud (OMS, 1988), consideró a los factores psicosociales como aspectos relevantes que influyen en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Los factores psicosociales y el estrés se han considerado como los responsables más comunes de enfermedades que afectan no solo la salud del trabajador, sino también la productividad en las organizaciones.

De acuerdo a lo que refiere Vieco et al, (2014), los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo de su organización, que pueden afectar la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se les denomina estrés. Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto.

3.1. Estrés

El estrés laboral es considerado hoy en día como la enfermedad del siglo XXI. De acuerdo con Sarafis et al, (2016), en términos generales el estrés interfiere en la relación de satisfacción y placer que el individuo tiene con el trabajo y con la calidad de vida.

Desde el punto de vista teórico, el estrés se define bajo tres conceptos que lo precisan: “estrés como estímulo, como respuesta y como relación acontecimiento-reacción” (Chávez y Peralta, 2019: 385). Por su parte, Weiss y Molitor (2017) refieren que es una condición psicológica y física que altera el estado normal del cuerpo, generan afecciones o cambios notorios en la persona, cuyos efectos inciden en la salud física y mental, en el rendimiento laboral y académico, provocando preocupación y angustia.

Según la OMS (2022), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.

De acuerdo con la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento

y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

El estrés es un estado en el cual el equilibrio del organismo se encuentra amenazado por agentes que arriesgan el estado de salud del sujeto (Obando et al, 2017). De acuerdo a lo afirmado por estos autores, el estrés se presenta cuando las exigencias laborales sobrepasan las capacidades, recursos y necesidades del trabajador y desencadena una serie de problemas de salud y de rendimiento en el trabajo; dificultades de atención, ausentismo, ritmo laboral, entre otros.

Es importante mencionar en este tema, que la OMS (2017) señala que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados sufren de estrés laboral, mientras que en los industrializados serían entre el 20% y el 50% los trabajadores afectados. México es el país que presenta los índices más altos de estrés debido a su trabajo (75%), quedando por encima de países como China (73%) y Estados Unidos (59%), las dos economías más grandes del planeta. Estos índices generan impacto en los aspectos económicos, sociales, políticos y de salud, a nivel mundial, y nuestro país no se escapa a ello.

3.2. Calidad en el servicio

La competitividad en el mundo globalizado, hace importante que las organizaciones conozcan la percepción de sus clientes sobre sus servicios, para poder mejorar constantemente y mantenerse (en la satisfacción) de sus clientes. Algunos autores incluso consideran la gestión del factor servicios como un aspecto fundamental en la gestión de las organizaciones (Delahoz-

Domínguez et al, 2020). En el caso de la educación, de igual manera, es importante estar al tanto de la apreciación que tienen, sobre los servicios que se ofrecen en un centro educativo.

Considerando lo propuesto por McCowan, la calidad en la educación superior puede referirse a cualquiera de las diversas actividades que se realizan en las universidades, desde la investigación hasta cualquier otro servicio (2018). En este sentido, la aplicación de una encuesta de percepción de la calidad de los servicios universitarios, sí puede ser un instrumento para conocer la opinión de los estudiantes sobre la calidad de los servicios en el centro educativo.

Ahora bien, resulta interesante retomar los resultados obtenidos en el estudio realizado por Sotelo y Figueroa (2017), que identificaron que existe una alta correlación entre dos variables, la calidad en el servicio y el clima organizacional de una institución educativa. De tal forma que se espera que un clima organizacional favorable logrará tener un efecto positivo en la calidad del servicio que prestan los trabajadores o viceversa.

4. Marco contextual del centro educativo

Es importante dar a conocer información respecto al contexto donde se realizó la presente investigación. La institución educativa analizada está enclavada en la región sur del Estado de Jalisco. De acuerdo con el Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG, 2022), conforme a la regionalización administrativa realizada por el Gobierno del estado de Jalisco en 2014, aún vigente, dicha institución tiene como zona de influencia los municipios

de las regiones Sur, Sureste y Lagunas del estado de Jalisco. La región Sur 06 se conforma por 12 municipios, la región Sureste 05 por 10 municipios y la región Lagunas 11 por 12 municipios. La región Sur tiene una extensión de 8,421 km² y cuenta con 877 localidades. Es la quinta región con mayor superficie del estado. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 del IIEG, se tiene una población total de 322,072 habitantes.

El municipio con mayor número de habitantes de la región Sur es Zapotlán el Grande con 115,141 habitantes (IIEG, 2020), la región es predominantemente forestal y agrícola, siendo el más importante centro urbano de esta región. Su economía se basa en la agricultura, la ganadería, el comercio y la industria en pequeña escala. Sin embargo, el principal detonador de esta ciudad es, sin duda, el establecimiento de centros educativos, vocación que se ha visto acelerada en los últimos años.

La institución educativa se encuentra ubicada en Ciudad Guzmán, municipio de Zapotlán el Grande, Jalisco. Las opciones educativas de este centro educativo permiten atender necesidades formativas de 28 municipios de las regiones Sur, Sureste y Lagunas de Jalisco, México. Forma parte de la Red Universitaria de Jalisco, la cual está integrada por 16 centros universitarios, además de dos sistemas universitarios, el de educación media superior (SEMS) y el de Universidad Virtual (SUV).

De acuerdo con la Numeralia Institucional de la Universidad de Guadalajara (UdeG), para el ciclo 2021-2022 se cuenta con una matrícula total de 324,340 alumnos, de los cuales 140,348 son de nivel superior y 183,992 en el nivel medio superior. En cuanto a recursos humanos, se cuenta con una plantilla académica de 17,861 docentes

e investigadores, técnicos académicos y profesores de asignatura y 10,564 miembros del personal administrativo (mandos medios y superiores, personal sindicalizado y personal de confianza, un centro educativo).

La población estudiada fue en colaboradores administrativos. Según la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara (2021), en su artículo 10 se establece que la comunidad universitaria está conformada por el personal académico y administrativo, los estudiantes, egresados, jubilados, pensionados y las autoridades.

De acuerdo con la normatividad universitaria, las relaciones laborales con el personal académico y administrativo se regularán por el apartado "A" del artículo 123 de la Constitución Federal, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Orgánica y los estatutos específicos que expida el Consejo General Universitario. Ahora bien, de acuerdo con lo que refiere el artículo 28 de la referida Ley Orgánica, los derechos y obligaciones del personal administrativo se regularán por la Ley Orgánica, el Estatuto del Personal Administrativo, los reglamentos particulares sobre esta materia y el Contrato Colectivo de Trabajo de la institución educativa.

La institución educativa donde se realizó la investigación cuenta con una trayectoria de casi tres décadas, su oferta comprende: dos programas de nivel técnico, veinte programas de licenciatura, cuatro cursos posbásicos en el área de Enfermería, tres especialidades médicas, seis maestrías y dos doctorados. Su matrícula en el momento en que realizó la investigación era de 8,926 alumnos. En cuanto a recursos humanos, contaba con una plantilla de 519 miembros del personal académico y por lo que ve a la población objeto de la presente investigación, con

222 trabajadores administrativos, de los cuales 106 son personal sindicalizado, 46 del régimen de confianza y 70 directivos.

Este centro educativo regional tiene una superficie de terreno de 108,847.51 m² y una superficie construida de 40,285.00 m² (CUSur, 2022). El máximo ordenamiento universitario dispone en su artículo 26 que el personal administrativo se conforma por el conjunto de trabajadores que realizan actividades no académicas.

Se consideran como trabajadores a quienes prestan un servicio en forma personal y subordinada a la Universidad de Guadalajara. Por su parte, el artículo 27 del citado ordenamiento, refiere que el personal administrativo de la Universidad de Guadalajara se clasifica en tres categorías:

I. Trabajadores de planta: Los que ocupan en forma definitiva una plaza tabulada conforme a las normas federales, estatales e institucionales que sean aplicables;

II. Trabajadores de confianza: Los que realizan funciones de dirección, inspección, vigilancia y fiscalización de carácter general, así como los relacionados con trabajos personales o confidenciales de las autoridades

universitarias o de sus representantes; y
III. Trabajadores temporales: Los que se encuentran en los siguientes casos:

a) Aquellos que se contratan por obra determinada, cuando así lo exige la naturaleza del trabajo; y

b) Aquellos contratados por tiempo determinado cuando la naturaleza del trabajo así lo requiera, y quienes sustituyan temporalmente a otro trabajador.

5. Condiciones laborales y de servicio en la calidad de vida de colaboradores administrativos en México

La institución educativa analizada tiene una plantilla de 222 colaboradores administrativos que pertenecen a las diversas dependencias que la integran: la Rectoría; la Secretaría Académica, con sus respectivas coordinaciones de área, de carrera y de posgrado; la Secretaría Administrativa y sus correspondientes coordinaciones de área; tres Divisiones y nueve departamentos académicos. De esos 222 colaboradores administrativos, 106 son sindicalizados, 46 de confianza y 70 directivos, predominando el género femenino, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1
Naturaleza de la contratación de los colaboradores administrativos de la institución educativa por género

Sindicalizados		De confianza		Directivos	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
50	54	13	33	28	44

Fuente: elaboración propia, con datos proporcionados por la Coordinación de Personal

Respecto al tipo de función que realizan, 39 de ellos realizan actividades operativas o de limpieza y mantenimiento de espacios físicos y mobiliario y el resto, esto es, 183 actividades administrativas. En este aspecto es importante describir el número de colaboradores administrativos con actividades

operativas contra la superficie de terreno y la superficie construida de que dispone el centro educativo analizado, dado que ello implica conocer la cantidad de metros cuadrados que a este tipo de personal le corresponde atender, esto es, la carga de trabajo, lo cual se muestra en la Tabla 2:

Tabla 2
Carga de trabajo de los colaboradores administrativos con actividades operativas

Total de colaboradores administrativos del tipo operativo	
39	
Superficie de terreno (M2)	Superficie construida (M2)
108847.51	40285
M2 de terreno por operativo	M2 de superficie construida por operativos
2790.961795	1032.948718

Nota: datos proporcionados por la Coordinación de Personal y la Numeralia Institucional.

En promedio, el personal operativo o de intendencia cubre las áreas de la siguiente manera: a) Un área total de limpieza de 1032.95 mts. Cuadrados que equivalen aproximadamente a 11 salones por trabajador de limpieza general; b) Un área total por persona de aproximadamente 774.12 mts. Cuadrados de barrer, andadores y banquetas; c) Áreas verdes, 25,404.96 metros cuadrados de jardinería, esto es, la poda del pasto, únicamente sin contar la poda de setos y árboles del interior y exterior de la institución educativa, para ello se requieren de diez personas para realizar dicho trabajo, más, sin embargo,

lo realizan con cuadrillas de personal que también tienen aulas asignadas.

Existe una media donde el rendimiento de limpieza por persona será de hasta 350 metros cuadrados en zonas críticas, considerando que en ese espacio hay personal trabajando y existen muebles, cestos de basura, cocineta, sanitarios y probablemente estacionamiento y 630 metros cuadrados en zonas generales. En cuanto a la correlación entre el número de alumnos y la cantidad de colaboradores administrativos que realizan funciones administrativas para su atención, en la Tabla 3, se da cuenta de ello:

Tabla 3
Carga de trabajo de los colaboradores administrativos con actividades operativas

Total de colaboradores que realizan actividades administrativas	Matrícula total del CUSur	Alumnos atendidos x administrativo
183	8926	49

Nota: datos proporcionados por la Coordinación de Personal y la Numeralia Institucional.

Respecto a la estabilidad laboral de los colaboradores administrativos de este centro educativo, prácticamente la mitad de ellos cuenta con nombramiento de carácter temporal (45%), lo cual supone incertidumbre en cuanto a la estabilidad en la fuente de trabajo y, por ende, en la percepción de ingresos económicos derivados de su trabajo.

Ahora bien, de acuerdo con el tipo de

nombramiento que ostentan las diversas categorías del personal administrativo que existen en la Universidad de Guadalajara (sindicalizado, de confianza y directivo), como se aprecia en la Tabla 4, en el personal directivo es donde mayormente se concentran los nombramientos de carácter temporal, atendiendo a lo que se establece en la propia norma universitaria.

Tabla 4
Tipo de colaboradores administrativos de la Institución Educativa vs. Estabilidad laboral

Sindicalizados		De confianza		Directivos	
Temporal	Definitivo	Temporal	Definitivo	Temporal	Definitivo
17	89	13	33	70	0

Fuente: elaboración propia, con datos proporcionados por la Coordinación de Personal

Por lo que ve a este tipo de colaboradores administrativos de carácter directivo, es importante referir que, de acuerdo con la propia normatividad universitaria, es viable que además se desempeñen como personal académico, por lo que de acuerdo a lo que se advierte en la Figura 6, el 84% sí cuenta con nombramiento y, por ende, ingreso económico por sueldo como académico y el resto solo cuenta con nombramiento de carácter directivo.

Respecto a la carga horaria semanal que laboran los colaboradores administrativos de la institución educativa, el 61% cubre una carga horaria semanal de 40 horas, el 31%

tiene una carga horaria de 48 horas y el 8% cubre solamente 36 horas por semana.

Si se atiende a la categoría del nombramiento como colaboradores administrativos, conforme se muestra en la Tabla 5, el personal considerado de confianza cubre en su mayoría una carga horaria de 40 horas (72%) y en el caso del personal sindicalizado el 57% de ellos tiene dicha carga horaria. También es visible que, en el caso del personal sindicalizado, el 37% de ellos cubren una carga horaria semanal de 48 horas, que es el máximo legal permitido en México, de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.

Tabla 5
Carga horaria semanal de los colaboradores administrativos, por categoría

Sindicalizados			De confianza		
36 hrs.	40 hrs.	48 hrs.	36 hrs.	40 hrs.	48 hrs.
6	57	37	11	72	17

Fuente: elaboración propia, con datos proporcionados por la Coordinación de Personal

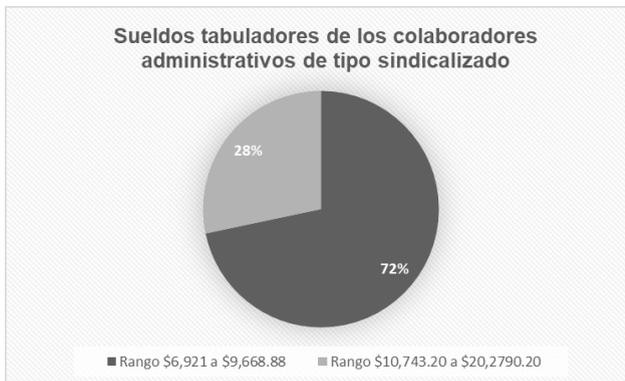
En este aspecto de la carga horaria semanal, no se incluye al personal directivo, ya que, por la naturaleza de su contratación, su carga horaria de acuerdo al nombramiento emitido para ellos es cero, sin embargo, de acuerdo a los usos y costumbres universitarios, al menos deben cubrir 40 horas semanales, pero su disposición debe ser de tiempo completo, para la función que fueron contratados.

Otro aspecto que resulta relevante analizar en el caso de los colaboradores administrativos de este centro universitario, es el sueldo que perciben, para ver si su monto económico es suficiente para cubrir las necesidades de la canasta alimentaria y no alimentaria. De acuerdo con el colectivo plural de investigadoras, respaldado por un grupo de personas expertas en economía

y políticas públicas “México ¿cómo vamos?” (2023), el valor de la canasta alimentaria en marzo de 2023, con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en el medio urbano, como lo es Ciudad Guzmán, fue de \$2,164.51 y de la canasta alimentaria más no alimentaria fue de \$4,311.87.

De acuerdo con el tabulador de sueldos de la institución educativa (2023) los colaboradores administrativos de la institución educativa, de tipo sindicalizado, tienen percepciones económicas mensuales que van desde los \$6,921 hasta los \$20,279.20, sin embargo, de acuerdo al Gráfico 1, se advierte que 72% de ellos perciben entre \$6,921.00 y \$9,668.88 y sólo 28% entre \$10,743.20 a \$20,279.20.

Gráfico 1
Sueldos tabulares de los colaboradores administrativos, de tipo sindicalizado



Nota. Datos proporcionados por la Coordinación de Personal y el tabulador de sueldos institucional para 2023.

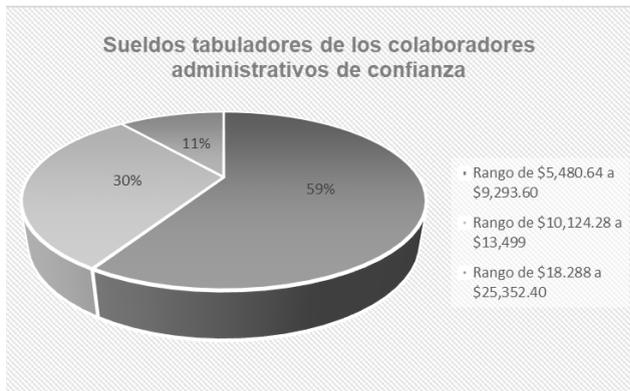
En el caso de los colaboradores administrativos de la categoría de confianza, sus percepciones económicas

mensuales van de los \$5,480.64 a los \$25,352.40. En el caso de este tipo de colaboradores, como se advierte

en el Gráfico 2, un 59% percibe entre \$5,480.64 y \$9,293.60; 30% de ellos, entre \$10,124.28 y \$13,499.00 y solo

11% en el rango salarial más alto que va de los \$18,288 a los \$25,352.40.

Gráfico 2 Sueldos tabuladores de los colaboradores administrativos, de confianza



Nota. Datos proporcionados por la Coordinación de Personal y el tabulador de sueldos institucional para 2023.

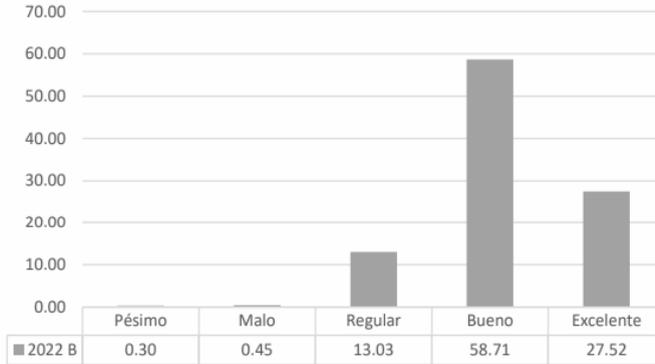
En cuanto a la percepción económica de los colaboradores administrativos del tipo directivo que solo cuentan con un tipo de nombramiento y, por ende, de percepción económica, sus percepciones económicas están en el rango de los \$10,881.82 a los \$27,883.87 de manera mensual.

Ahora bien, en lo que respecta a la atención a los usuarios, esto es, la calidad del servicio que se brinda y, por ende, la imagen institucional que ofrece este centro universitario, es importante señalar que de acuerdo a la Encuesta de Percepción de Servicios de la institución educativa, aplicada a los estudiantes, en el ciclo 2022-B, se refiere que este tipo de encuestas se aplican desde mayo

de 2013 y se considera un instrumento importante para conocer cómo se aprecia el trabajo de los diferentes actores del centro educativo; y con base en esto, tomar las medidas necesarias para mejorar su percepción respecto a los servicios que se ofrecen (CUSur, 2023).

De acuerdo con los resultados de dicha encuesta, visibles en el Gráfico 3, los principales usuarios de este centro universitario regional, sus estudiantes, 58.71% de ellos, evalúa como buenos los servicios que se ofrecen por las diferentes instancias administrativas, 27.52% los califica como excelentes y solo 13.03% como regulares.

Gráfico 3
Calificación general de los servicios que se ofrecen en la institución educativa



Fuente: Encuesta de Percepción de Servicios. Estudiantes 2022-B (2023).

6. Conclusiones

El personal que realiza actividades operativas atiende una gran cantidad de metros cuadrados tanto de terreno como de superficie construida, lo cual supone una sobrecarga de trabajo, que es un factor psicosocial de acuerdo a lo que refiere la literatura y, por ende, se puede manifestar como estrés laboral que puede afectar su calidad de vida.

También la cantidad de alumnos atendidos por cada colaborador que realiza funciones administrativas resulta significativa, como ya se mencionó en el apartado de resultados, atienden en promedio a 49 alumnos por cada uno de ellos. Ello también deviene en un factor psicosocial que a la postre puede detonar estrés laboral, dado que implica interacción social con individuos de personalidades diversas.

Prácticamente, la mitad de los colaboradores administrativos de este centro educativo cuenta con nombramiento de carácter temporal (45%), lo cual conlleva una gran

incertidumbre en cuanto a la estabilidad en la fuente de trabajo y, por ende, en la percepción de ingresos económicos derivados del mismo. Dichos factores pueden ser detonadores de estrés y también afectar la calidad de vida, dado que una de las necesidades básicas de seguridad, es conservar los ingresos que permitan la subsistencia.

Aun cuando 84% de los colaboradores administrativos con nombramiento directivo se desempeñan también como académicos y que ello supone una doble percepción económica, esa situación también implica mayor cantidad de actividades a desarrollar, que a la larga puede provocar sobrecarga laboral y, por ende, estrés laboral.

Respecto a la carga laboral de los colaboradores administrativos, seis de cada diez desarrollan jornadas semanales de 40 horas, lo cual es un aspecto positivo, dado que existe la posibilidad de que realicen otro tipo de actividades (familiares, personales, de activación física o deportivas,

recreativas, etc.), que mejoren su calidad de vida.

En lo que refiere a las percepciones económicas, 72% de los colaboradores administrativos de tipo sindicalizado, apenas logran adquirir entre 1.6 y 2.24 canastas alimentarias más no alimentarias de manera mensual. En el caso de los colaboradores administrativos de confianza, 59% de ellos, de acuerdo con sus percepciones económicas mensuales, apenas es posible que adquieran entre 1.27 y 2.15 canastas alimentarias más no alimentarias. Lo anterior supone una fuente de estrés para ellos, dado que una de las necesidades fisiológicas básicas del ser humano es la alimentación.

Situación que no ocurre con los colaboradores administrativos del tipo directivo, en lo que por lo menos, de acuerdo a sus percepciones mensuales, logran adquirir 2.52 canastas alimentarias más no alimentarias, el que menos percepción económica tiene y quien más percibe, logra adquirir 14.88 de las citadas canastas, lo que implica que cuentan con seguridad respecto a la satisfacción de la necesidad de alimentación y contar con recursos para su supervivencia e incluso, en los que se ubican en los rangos salariales más elevados, poder satisfacer otro tipo de necesidades.

Los resultados derivados de la encuesta de percepción de la calidad de los servicios que se brindan en la institución educativa, aplicada a sus principales usuarios, los estudiantes, al término del ciclo escolar 2022-B, posterior a la pandemia, son favorables, no obstante, las condiciones laborales que afectan la calidad de vida de los colaboradores administrativos de este centro educativo.

Se sugiere la aplicación de instrumentos para medir la calidad de

vida, los factores psicosociales y el estrés en instituciones educativas y con base en los resultados, implementar estrategias de mejora para los colaboradores administrativos. Además, propiciar la formación de sus directivos para el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, relacionadas con entornos laborales saludables.

Referencias bibliográficas

- Aznar, F. C. (1994). El concepto de calidad de vida en la intervención social en el ámbito de la infancia. En *Cultura, psicología y problemas sociales: homenaje a Manuel Alemán* (pp. 229-252).
- Bautista-Rodríguez, L. M. (2017). *La calidad de vida como concepto*. *Revista Ciencia Y Cuidado*, 14(1), 5-8. <https://doi.org/10.22463/17949831.803>
- Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., y Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16(3), 222-229. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005
- Centro Universitario del Sur. (2022). Numeralia CUSur. <http://www.cusur.udg.mx/es/sites/default/files/adjuntos/DICIEMBRE%202022.pdf>
- Centro Universitario del Sur. (2023). Encuesta de Percepción de Servicios del CUSur. Estudiantes 2022-B. <http://www.cusur.udg.mx/es/sites/default/files/adjuntos/Estudiantes%202022%20B.pdf>
- Chávez, J., R., y Peralta R., Y. (2019). Estrés académico y autoestima en estudiantes de enfermería, Arequipa-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(E 1), 383-

397. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065583029/28065583029.pdf>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81. <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T. Montalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 13(2), 93-102. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n2/0718-5006-formuniv-13-02-93.pdf>
- García G., J.L. (2005). *Evaluación de la calidad de vida en los pacientes con diabetes mellitus tipo 1: el caso del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria de Tenerife*. [Tesis doctoral. Universidad de la Laguna. RIULL-Repositorio Institucional]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=986>
- Herrera S., R. y Cassals V., M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 21(1), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es&tlng=es
- Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. https://iieg.gob.mx/ns/?page_id=20325
- Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (2022). Diagnóstico de la Región Sur. <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2022/08/06-Sur-Diagn%C3%B3stico.pdf>
- Lindstrom, B. (1996). The essence of existence: on the quality of life of children in the nordic countries. *The Nordic School of Public Health*, 5(2). <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.1996.tb00244.x>
- Machado, A., Anarte, M. T., & Ruiz de Adana Navas, M. S. (2010). Predictores de Calidad de Vida en Pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 1. *Clínica y Salud*, 21(1), 35-47. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742010000100004&lng=es&tlng=es.
- Machado, R. A., Anarte O., M.T. y Ruiz de Adana N., M.S. (2010). Predictores de Calidad de Vida en Pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 1. *Clínica y Salud*, 21(1), 35-47. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180615542004>
- McCowan, T. (2018). Quality of higher education in Kenya: Addressing the conundrum. *International Journal of Educational Development*, 60, 128-137. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.11.002>
- Moreno J., B. y Ximénez G., C. (1996). Evaluación de la calidad de vida. *Manual de Evaluación en Psicología Clínica y de la Salud*. 1045-1070. http://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/calidaddevida.pdf
- Obando, I. A., Calero, S., Carpio, P., y Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 342-351. <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382/152>
- Organización Internacional del Trabajo-OIT (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- Organización Mundial de la Salud-OMS (2017). Protección de la salud de los trabajadores. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Organización Mundial de la Salud-OMS (2022). Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo: resumen ejecutivo [WHO guidelines on mental health at work: executive summary]. Ginebra: Organización. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/363173/9789240058309-spa.pdf>
- Ramírez-Coronel, A., Malo-Larrea, A., Martínez-Suárez, P., Montáchez-Torres, M., Torrachi-Carrasco, E. & González-León, F. (9 de diciembre de 2020). Origen, evolución e investigaciones sobre la Calidad de Vida: Revisión Sistemática. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*, 39(8), 954-959. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4543649>
- Sarabia-Cobo, C.M., Díez S. Z., San Millán S, S., Salado M., L., Clemente C., V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27(2), 48-52. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134928X2016000200003&lng=en.
- Sarafis, P., Rousaki, E., Tsounis, A., Malliarou, M., Lahana, L. y Bamidis, P. (2016). The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life. *BMC Nurs*, 15(56). <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-016-0178-y>
- Sotelo, J. & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE: Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15). <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- UdeG. (2021). Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara. https://secgral.udg.mx/sites/default/files/Normatividad_general/lo-septiembre-2021.pdf
- Universidad de Guadalajara- UdeG (2023). Remuneraciones mensuales por puesto. <https://transparencia.udg.mx/remuneraciones-mensuales>
- Vieco G. G. F. y Abello L. R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2014000200009
- Weiss S., y Molitor N. (2017). Salud mental/corporal: Estrés. American psychological association. <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres.aspx>.