

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO

Mélida Sara Rivero Lazo

RESUMEN

La calidad de vida laboral como parte integradora de las relaciones de trabajo constituye un recurso estratégico de máxima prioridad. Si esta es buena, genera un clima de confianza y respeto mutuo donde el individuo tiende a aumentar sus contribuciones y sus oportunidades de éxito, con esto la administración reduce sus rígidos mecanismos de control, resultando beneficioso tanto para la organización y sus colaboradores ya que refleja satisfacción, desempeño, motivación; asimismo disminuyen las índices de ausentismo y el tiempo de ocio; aumenta la satisfacción laboral y la eficacia. La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo. Las técnicas utilizadas en el desarrollo del estudio fueron: la revisión documental y las matemáticas con sus variantes de análisis y síntesis; los instrumentos aplicados fueron: fichas, encuestas, los que se procesaron y analizaron con la ayuda de la estadística descriptiva e inferencial; para determinar las causas y efectos de “la calidad de vida laboral” y sus incidencia en la satisfacción de los trabajadores. La obtención de la muestra se realizó de manera no probabilística e intencional y se conformó por 420 individuos en sus respectivos grupos ocupacionales. Los resultados demuestran que las relaciones interpersonales entre colaboradores y directivos resultan indiferentes para la gran mayoría; los sistemas de gestión son percibidos como algo extraño; así como la organización del trabajo; los procesos organizacionales y las características del puesto de trabajo, las condiciones del equilibrio trabajo-vida no tuvo respuesta positiva lo que para la gran mayoría se da raramente y para otro gran grupo es ignorado. Se concluye que no existe relación entre calidad de vida laboral y la satisfacción del trabajador.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, satisfacción laboral.

QUALITY OF WORKING LIFE AND THE ADMINISTRATIVE STAFF SATISFACCIÓN NATIONAL UNIVERSITY HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO

ABSTRACT

La calidad de vida laboral como parte integradora de las relaciones de trabajo constituye un recurso estratégico de máxima prioridad. Si esta es buena, genera un clima de confianza y respeto mutuo donde el individuo tiende a aumentar sus contribuciones y sus oportunidades de éxito, con esto la administración reduce sus rígidos mecanismos de control, resultando beneficioso tanto para la organización y sus colaboradores ya que refleja satisfacción, desempeño, motivación; asimismo disminuyen las índices de ausentismo y el tiempo de ocio; aumenta la satisfacción laboral y la eficacia. La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo. Las técnicas utilizadas en el desarrollo del estudio fueron: la revisión documental y las matemáticas con sus variantes de análisis y síntesis; los instrumentos aplicados fueron: fichas, encuestas, los que se procesaron y analizaron con la ayuda de la estadística descriptiva e inferencial; para determinar las causas y efectos de “la calidad de vida laboral” y sus incidencia en la satisfacción de los trabajadores. La obtención de la muestra se realizó de manera no probabilística e intencional y se conformó por 420 individuos en sus respectivos grupos ocupacionales. Los resultados demuestran que las relaciones interpersonales entre colaboradores y directivos resultan indiferentes para la gran mayoría; los sistemas de gestión son percibidos como algo extraño; así como la organización del trabajo; los procesos organizacionales y las características del puesto de trabajo, las condiciones del equilibrio trabajo-vida no tuvo respuesta positiva lo que para la gran mayoría se da raramente y para otro gran grupo es ignorado. Se concluye que no existe relación entre calidad de vida laboral y la satisfacción del trabajador.

Keywords: Quality of working life, job satisfaction.

Revisado: 14.05.15

Aceptado para publicación: 17.09.15

INTRODUCCIÓN

La administración es una ciencia dinámica, que ha ido cambiando en el transcurso del tiempo. Unas de sus teorías pone énfasis en la organización, otras en las máquinas y el modo de utilizarlas con el objetivo de aumentar los niveles de producción; finalmente hay otras que apoyadas por otras ciencias, como la psicología y la sociología han puesto un interés en el ser humano. En este sentido nuestro trabajo de investigación se ha orientado en la escuela de las relaciones humanas por ser un enfoque humanista, preocupado por el recurso humano de las organizaciones, esta teoría proponía la adaptación del trabajador al trabajo y del trabajo al trabajador, con el establecimiento de políticas de estímulos y sus comportamientos; las personas son motivadas por necesidades de reconocimiento y participación. Los estudios de Lau & May (1998); Harter; Schmidt y Keyes (2002) demuestran que las organizaciones que generan bienes o servicios de calidad a través de adecuadas condiciones de trabajo; así como oportunidades de desarrollo personal y profesional para sus empleados, también son las que obtienen mayores ganancias y mejor consideración social.

La investigación es importante porque una preocupación actual de las organizaciones es tener personas satisfechas y esto se logra ofreciéndoles condiciones de trabajo adecuadas, así lograr resultados organizacionales, la investigación nos ha permitido conocer la problemática y así poder proponer un programa de calidad de vida que permita mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNHEVAL. Se observó que en la UNHEVAL no existen buenas relaciones interpersonales; los sistemas de gestión no están diseñados adecuada y equitativamente; la organización del trabajo no determina las prioridades en el trabajo; los procesos organizacionales no se canalizan adecuadamente; en la caracterización de los puestos de trabajo no se determinan su variedad; no se crean las condiciones para el equilibrio trabajo – vida familiar; así también no se han diseñado adecuadamente las condiciones físicas del entorno laboral; ante tal situación nos formulamos la siguiente interrogante: ¿De qué manera la calidad de vida laboral influye y se relaciona con la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco? Como objetivo: Determinar y analizar de qué manera la calidad de vida laboral influye y se relaciona con la satisfacción del personal

administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. La hipótesis formulada fue: Las condiciones de la calidad de vida laboral se relacionan e influyen directamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Las bases teóricas formuladas en la teoría administrativa de las variables en estudio nos han permitido acercarnos a la realidad para poder obtener datos y poder contrastar la hipótesis, demostrándose que el estudio es de tipo aplicado; con un enfoque cuantitativo, arribándose al nivel descriptivo, explicativo; para lo cual se utilizaron los métodos: deductivo- inductivo con su técnica de la revisión documental y sus respectivos instrumentos, el análisis- síntesis, con su técnica la matemática y sus instrumentos de la estadística descriptiva e inferencial.

RESULTADOS

Tabla 01. Resumen de opinión sobre relaciones interpersonales

Ítems	1	2	3	4	5
Tengo buenas relaciones con mis jefes	7	5	35	31	22
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe	8	13	35	30	14
Suelo contar con el apoyo de mi jefe para resolver problemas de trabajo.	9	16	31	26	18
Mi jefe planifica y delega funciones correctamente	12	26	26	24	12
Mi jefe se preocupa por mejorar las habilidades profesionales de sus subordinados.	19	22	26	20	13
Mi jefe es accesible y receptivo ante mis opiniones, sugerencias y críticas.	13	26	29	23	9
Mi jefe se preocupa por hacer del lugar de trabajo un sitio acogedor	14	28	24	21	13
Suelo contar con el apoyo de mi equipo y mis compañeros de trabajo.	11	23	30	22	14
Tengo confianza en mis compañeros de trabajo.	6	18	30	28	18
La relación con mis compañeros de trabajo es cordial.	8	17	31	24	20
En mi ambiente de trabajo hay un clima de colaboración entre los compañeros.	8	21	29	24	18
El trabajo que realizo es reconocido por mis compañeros.	9	28	30	19	14
Me siento parte de mi grupo de trabajo.	12	15	30	28	15
Puedo expresar lo que pienso a mis compañeros de trabajo.	10	13	30	28	19
Tengo ganas y estímulo para realizar mi trabajo.	11	21	24	28	15
Siento orgullo por pertenecer a la UNHEVAL.	8	17	27	27	21
Siento identificación con la UNHEVAL.	7	19	30	23	21
Puedo sentirme comprometido con los resultados de mi institución.	7	26	28	24	15

Nota: elaboración propia

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores administrativos de la UNHEVAL - 2012

(1= Nunca 2= Raramente 3= Indiferente 4= Usualmente 5= Siempre)

La tabla nos muestra que la mayoría de las opiniones se ubican en la opción 3 cuya equivalencia significa que el personal muestra indiferencia en las relaciones interpersonales.

Tabla 02. Resumen de opinión sobre sistemas de gestión

Ítems	1	2	3	4	5
Tengo oportunidades de promoción y adelanto futuro.	33	23	21	14	0
Recibo una remuneración justa y adecuada.	39	22	27	11	1
Recibo incentivos y reconocimientos por mi trabajo.	49	30	8	12	1
Recibo capacitación para mejorar mi desempeño laboral.	45	34	9	11	1
Siento que la evaluación que hacen de mi trabajo es objetiva y justa.	26	27	27	17	3
Tengo seguridad social	6	8	10	23	53
Tengo estabilidad en el empleo	13	3	19	25	40
Todos tenemos igualdad de recibir capacitación para hacer mejor el trabajo.	26	30	19	14	11
Las personas piensan que el sistema de evaluación de desempeño tiene credibilidad.	35	22	22	18	3
Estoy siendo capacitado adecuadamente para las funciones que ejecuto.	48	27	8	13	4

Nota: elaboración propia

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores administrativos de la UNHEVAL - 2012

(1= Nunca 2= Raramente 3= Indiferente 4= Usualmente 5= Siempre)

La tabla 2 nos indica que los sistemas de gestión según opinión de los trabajadores nunca se dan en forma adecuada, pero si para la gran mayoría tienen seguridad social y estabilidad en el empleo.

Tabla 02. Resumen de opinión sobre sistemas de gestión

Ítems	1	2	3	4	5
Suelo tener problemas en el trabajo por demandas contradictorias de varias personas.	22	23	22	23	10
Tengo prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo.	14	27	18	27	14
Me siento presionado por la cantidad de trabajo que tengo.	34	36	18	9	3
Mis actividades y atribuciones están bien definidas.	18	19	26	23	14
Mi horario de trabajo es flexible	44	21	13	16	6
Las demandas de mi trabajo afectan negativamente mi salud física y mental	24	31	13	21	11
Los objetivos, metas y tareas de mi trabajo están claros	15	24	27	21	13
Los objetivos y metas dela UNHEVAL son conocidos por todos los empleados.	19	43	19	14	5
En mi trabajo considero primero los asuntos urgentes	14	22	26	25	13

Nota: elaboración propia

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores administrativos de la UNHEVAL - 2012

(1= Nunca 2= Raramente 3= Indiferente 4= Usualmente 5= Siempre)

Cuadro N°03 Resumen de la opinión sobre la organización del trabajo, por el personal administrativo de la UNHEVAL, al 2012

N° Ítems 1 2 3 4 5

- 1 Suelo tener problemas en el trabajo por demandas contradictorias de varias personas. 22% 23% 22% 23% 10%
 - 2 Tengo prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo. 14 27 18 27 14
 - 3 Me siento presionado por la cantidad de trabajo que tengo. 34 36 18 9 3
 - 4 Mis actividades y atribuciones están bien definidas. 18 19 26 23 14
 - 5 Mi horario de trabajo es flexible 44 21 13 16 6
 - 6 Las demandas de mi trabajo afectan negativamente mi salud física y mental 24 31 13 21 11
 - 7 Los objetivos, metas y tareas de mi trabajo están claros 15 24 27 21 13
 - 8 Los objetivos y metas dela UNHEVAL son conocidos por todos los empleados. 19 43 19 14 5
 - 9 En mi trabajo considero primero los asuntos urgentes 14 22 26 25 13
- X 95.3 115 84.5 83.5 41.4

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

El cuadro 03 nos muestra que la gran mayoría de trabajadores administrativos de la UNHEVAL la organización del trabajo raramente es buena, para otro gran porcentaje le es indiferente.

Cuadro N °04 resumen de la opinión sobre los procesos organizacionales, por el Personal administrativo de la UNHEVAL, al 2012

N° Ítems 1 2 3 4 5

- 1 Existe buena comunicación organizacional en todos los niveles jerárquicos. 19% 38% 21 % 14% 8%
 - 2 Puedo dar mi opinión en decisiones que afectan mi vida de trabajo. 23 33 22 16 6
 - 3 En la UNHEVAL se permite la participación de personas que pueden tener información relevante, para tomar decisiones. 40 33 14 1 2
 - 4 Se comparte conocimientos y experiencia para la óptima realización del trabajo. 23 29 20 19 9
 - 5 Tengo libertad para expresar lo que pienso a mi jefe. 11 26 26 24 13
 - 6 Puedo expresar lo que pienso a mis compañeros. 13 22 29 23 13
- JST 90.5 126.6 91.6 76 35.3

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

Observamos en el cuadro anterior que para el mayor porcentaje del personal administrativo raramente los procesos organizacionales son buenos y para otro gran porcentaje nunca son buenos.

Cuadro N° 05 resumen de la opinión sobre las características del puesto de trabajo, del personal administrativo de la UNHEVAL, al 2012

N Ítems 1 2 3 4 5

- 1 En mi puesto de trabajo realizo tarea o funciones diversificadas. 13% 27% 29% 18% 13%
 - 2 El trabajo que realizo tiene importancia o relevancia social. 14 25 29 18 14
 - 3 Me siento identificado como autor de un servicio o producto. 19 21 27 19 14
 - 4 Suelo ser informado sobre cuán bien o mal hago mi trabajo. 21 36 22 17 4
 - 5 Yo puedo decidir la manera de hacer mi trabajo. 21 26 24 18 11
 - 6 En mi trabajo aprendo y crezco profesionalmente. 18 23 27 18 14
 - 7 En las tareas o funciones que realizo utilizo las habilidades y aptitudes que tengo. 16 21 2 8 22 13
 - 8 Suelo ser informado de los resultados que obtengo con mi trabajo. 30 29 19 13 9
- X 82.5 97.7 111.6 80 47.9

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

Vemos en el cuadro 05 que para la gran mayoría de trabajadores administrativos las características del puesto de trabajo raramente son buenas y otro porcentaje mayoritario manifiesta indiferencia.

Cuadro N° 06 resumen de la opinión sobre las condiciones para el equilibrio trabajo-vida, del personal administrativo de la UNHEVAL, al 2012

Ítems 1 2 3 4 5

- 1 Mi trabajo me permite tener tiempo para estar con mi familia. 17% 35% 25% 17% 6%
 - 2 Mi trabajo me permite tener tiempo para disfrutar del ocio, vida social y cultural. 28 3 5 21 11 5
 - 3 Puedo manejar fácilmente mi trabajo y además atender las necesidades de mi familia. 1 6 28 26 18 12
 - 4 El trabajo que tengo me permite mantener una salud general buena. 18 31 23 19 9
- X 83.5 135.5 99.5 67.7 33.7

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

El cuadro anterior nos muestra que la gran mayo-

ría de los administrativos de la UNHEVAL, opinan que raramente existe equilibrio trabajo-vida, para otro gran porcentaje existe indiferencia.

Cuadro N° 07 resumen de la opinión sobre las condiciones físicas del entorno, del personal administrativo de la UNHEVAL, al 2012

N° Ítems 1 2 3 4 5

- 1 Las condiciones físicas del entorno como: iluminación, ruido, climatización son adecuadas. 18% 25% 28% 17% 12%
- 2 Mi ambiente de trabajo cuenta con la limpieza e higiene siempre. 16 28 26 18 12
- 3 Mi ambiente de trabajo tiene equipamiento y mobiliario físicamente confortables. 34 35 1 5 11 5
- 4 Mi ambiente de trabajo es adecuado respecto al número de personas que laboran juntas. 2 4 26 22 17 11
- 5 En mi trabajo tengo los recursos tecnológicos adecuados para realizar mis tareas. 29 31 19 14 7
- 6 Los recursos tecnológicos que tengo en mi ambiente de trabajo se encuentran óptimos. 29 30 22 13 6

X 105 122 92.5 63.2 36.5

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Observamos en el cuadro anterior que el mayor porcentaje de los trabajadores manifiestan que raramente las condiciones físicas del entorno laboral son buenas y otra gran mayoría muestra su indiferencia.

DISCUSIÓN

Con la Escuela del comportamiento, coincidimos con nuestro trabajo, porque pone énfasis en la persona y también se centra en la motivación humana, orientada al comportamiento organizacional, por lo que coincidimos plenamente cuando sostiene que el administrador necesita conocer las necesidades humanas para comprender mejor el comportamiento humano, a fin de utilizar la motivación como medio para mejorar la calidad de vida en las organizaciones generando satisfacción laboral.

Con lo propuesto por Da Silva (2006) que manifiesta que el mundo del trabajo y sus modos de organización estarían determinados por la conducta política de las personas, incidiendo en la participación de los trabajadores dentro de las organizaciones y que ello conduciría a la participación política fuera del entorno laboral y en la

sociedad. Con nuestro trabajo de investigación demostramos, coincidiendo con Elden, como uno de nuestros indicadores, la participación del trabajador en la toma de decisiones, sobre la programación del trabajo diario, que debe hacerlo el trabajador, para lograr la eficacia y disminuir la apatía; pero que según nosotros no son los únicos determinantes de la calidad de vida laboral.

Cuando Gonzáles et al (1996) nos menciona los antecedentes del movimiento de la calidad de vida laboral, que fueron la democracia industrial (países escandinavos) y el desarrollo organizacional (Estados Unidos); nos enfatiza la participación y flexibilidad en el trabajo y lo otro sobre la eficiencia y eficacia organizacional y desarrollo humano, coincidiendo con nuestra investigación ya que ambos movimientos fueron el intento de otorgar mayor calidad de vida a las personas en su entorno laboral.

La calidad de vida laboral en su consolidación en la década de los 70, como instrumento de análisis para comprender la realidad organizacional, acabaría entendiéndose como un concepto plural, anguloso, con múltiples capas significantes. Imperaría, asimismo, la idea de que el bienestar de los trabajadores en el contexto laboral no se conseguiría a partir de una fácil y simple modificación de las condiciones laborales, pues la calidad de vida laboral es la resultante de un conglomerado de variables. Por lo que es necesario tener en cuenta los planteamientos formulados por los diferentes modelos de calidad de vida laboral; en primer lugar una de las formulaciones más citadas y reconocidas de calidad de vida laboral la de Walton (1975) autor consciente de la relatividad histórica del término. Las otras dos concepciones propuestas por Herrick y Maccoby (1975) y la de Westley (1979), son más simples, con menos dimensiones, y ambas con una concepción de calidad de vida laboral que podríamos catalogar de humanista en su afán por conseguir no solo el bienestar de los trabajadores, sino de la sociedad. En la investigación coincidimos plenamente por lo que se tomaron en cuenta los indicadores propuestos por los modelos de calidad de vida laboral y fueron adaptados a las características de la UNHEVAL.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Da Silva, M. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. España: Universidad de Barcelona.

González, P., Peiro, J.M. & Bravo, M.J. (1996). Calidad de vida laboral. En Peiro, J.M. & Prieto, F. Tratado de psicología del trabajo: Aspectos psicosociales del trabajo. Vol. (2). España.

Harter, J.; Schmidt, F.; Hayes, T. (2002). Relación de nivel de unidad de negocios entre satisfacción del empleado, participación de los empleados y empresas: un metanálisis. Periódico de aplicación Psicológica, vol. 87 N° 2 p. 268-279.

Herrick, N.Q. y Maccoby, M (1975). Humanizing Work: A priority goal of the 1970s. En L.E.Davis y A.B. Chers. (eds.). The quality of workinglife (vol.1) Problems, prospects, and state of the art. New York: The Free Press. P. 91-104.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2001). Metodología de la Investigación. (2da.ed.). México: Mc Graw Hill.

Lau, R; May, B. (1998). Ganar un Paradigma para la Calidad de Vida en el Trabajo y Negocios. Desempeño Humano: desarrollo trimestral, vol. 9 N° 3 p. 211-227.

Walton, R.E. (1975) Criteria for quality of working life. En L.E.Davis y A.B. Chers. (eds.) The quality of workinglife (vol.1) Problems, prospects, and state of the art. New York: The Free Press. P. 63-90.

Westley, W.A. (1979). Problems and Solutions in the Quality of workinlife. Human Relations, 32(2): 113-123.

Correo electrónico:

melida_81_79@hotmail.com