CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Marco Contextual

Actualmente se viven tiempos que han afectado la salud de todas las personas con nuevas enfermedades cardiovasculares, neurológicas y trastornos. De esta forma también se han mostrado con mayor frecuencia padecimientos psicológicos que se han expandido gracias a las presiones que tienen las personas en la vida laboral conjugadas con su vida diaria y las obligaciones que esto conlleva. Por otro lado, las personas se encuentran expuestas en sus trabajos al vivir en un mundo cada vez más competitivo y luchar para mantenerse en su trabajo o aspirar a un ascenso, y es ahí especialmente donde surge un problema que hoy se muestra muy familiar e incluso ya forma parte de la vida cotidiana de muchas personas y es el "estrés".

Uno de los principales problemas actuales en las organizaciones es descubrir la manera de reducir el estrés en sus empleados e implementar innovaciones en el trabajo de mejoras significativas en la calidad de vida laboral, ya que han aumentado los casos de personas descontentas en su trabajo, con tensión laboral y sobrecarga de tareas en el puesto, trayendo graves consecuencias hacia su calidad de vida laboral (Havovlic, 1991).

Las experiencias dentro de la empresa pueden ser: satisfactorias e insatisfactorias, es decir, a veces las organizaciones en las que se involucra el individuo son eficientes y responden a sus necesidades; en otras ocasiones, la experiencia puede ser frustrante o irritante, tanto para sus miembros, como para quienes

reciben sus servicios. En este sentido las organizaciones pueden ser fuentes de apoyo o de estrés e influir directamente en la calidad de vida laboral (DelaCerda y Núñez, 1997).

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y el desempeño óptimo de sus empleados, por eso es importante que estos identifiquen las funciones de su trabajo y participen activamente en él. Esto con la finalidad de adquirir experiencias dentro de sus áreas de trabajo como una retroalimentación que los llevará a adquirir una satisfacción laboral y personal.

El estrés laboral está asociado con la insatisfacción y la baja productividad. Si en ésta actividad el empleado se siente con gran responsabilidad o considera que lo que hace es tedioso y aburrido, pierde el interés y por consiguiente ésta situación puede llegar a provocarle un mayor estrés (Appley, 1967).

Por lo tanto, el estrés va a ser considerado como uno de los principales obstáculos en la calidad de vida laboral. Siendo una respuesta ante sucesos que resulten amenazantes o que generen conflicto, situaciones que representan una amenaza al bienestar propio y se muestran constantemente en el ambiente laboral.

El estrés es la respuesta de adaptación a unas demandas muy dispersas llamadas agentes de estrés entre los que se encuentran los factores biográficos (edad, sexo, escolaridad, antigüedad, clase social, etc). Por otra parte, el estrés se manifiesta por un estado “El estado de estrés” que corresponde al conjunto de modificaciones provocadas por el síndrome general de adaptación (Selye, 1987).

Una vez definido el concepto de estrés, se puede decir que la presencia de éste es capaz de afectar drásticamente el desarrollo personal y laboral de los trabajadores, viéndose el estrés reflejado en el deterioro de los mismos.

La calidad de vida laboral es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la motivación

de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.

Muchas de las empresas reconocen que la participación de los empleados constituye el recurso de más alto valor para enfrentar el entorno internacional y su creciente nivel de competitividad; por tanto, el brindar una calidad de vida laboral es una de sus principales metas actuales (Escalante, 1983).

Las organizaciones y sus actividades están relacionadas con aspectos importantes de la sociedad y de la vida de los individuos, pues gran parte de su tiempo lo pasan con los miembros de una organización (trabajo, escuela, universidad, iglesia, partidos políticos) y son afectados por ella, ya sea como empleados, clientes, consumidores o ciudadanos (Cole, 1986).

1.2 Planteamiento del Problema

En la actualidad las organizaciones se han vuelto más competitivas, se persigue la idoneidad de las empresas de calidad, de empresas eficientes y en todas ellas, los trabajadores juegan un rol importante, por lo que la calidad de vida laboral (CVL) también juega un papel relevante para tener éxito en la gestión de hoy. Por lo tanto, los trabajadores del sector turístico no son la excepción.

Por lo tanto, tomando en cuenta a los trabajadores como parte esencial en las empresas, se considera que es muy importante conocer su nivel de estrés y su calidad de vida laboral. En virtud de lo anterior es necesario mencionar que el estrés se extiende de manera rápida y va penetrando en cada una de las organizaciones de manera significativa. También existen un sin número de situaciones que dan origen a éste factor, tales como problemas familiares, económicos, sociales, psicológicos o

emocionales, los cuáles crean en cada individuo una confrontación entre su vida personal y su desenvolvimiento en sus actividades laborales.

El trabajo es la diligencia que permite al hombre producir los bienes y servicios indispensables y necesarios para la vida; así como integrarlo al sistema de relaciones que constituye la sociedad.

Mediante el trabajo eficiente y productivo las sociedades van mejorando la CVL y social; y a través de él los hombres deberían encontrar satisfactores necesarios para la vida personal, familiar y social (Pasco, 1998).

Según lo que dice Pasco en el párrafo anterior, se considera que el desarrollo efectivo de cada una de las personas integrantes de esta empresa que llevan a cabo actividades según el puesto que desempeñan, podrán alcanzar un alto nivel de calidad de vida laboral disminuyendo el estrés e incrementando su productividad.

Por lo tanto, se cree que muchas empresas no cuentan con un amplio conocimiento de lo que significa, así que la finalidad de este estudio consistirá en dar a conocer las definiciones de ambos conceptos, y la intensidad del estrés y el grado de la CVL; así como estudiar los problemas que generan el estrés y buscar la manera para que cada persona que en dado caso llegara a afrontar situaciones difíciles en las cuáles se presente el estrés, pueda convivir o manejar dicho obstáculo, ya que se presentará a lo largo de su vida laboral y personal. También deberá estar consciente de que éste puede disminuir, pero no desaparecer definitivamente.

La preocupación por los empleados, su desempeño y el desarrollo de sus habilidades, son elementos primordiales para el éxito de la empresa, ya que de ellos depende la realización de los objetivos a corto o lago plazo. Por lo tanto se tiene que concientizar al gerente general acerca de la situación actual que viven sus empleados con relación a su nivel de estrés y el de su calidad de vida laboral.

1.3 Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es:

Conocer el grado de estrés y el nivel de calidad de vida laboral (CVL) de los empleados operativos y administrativos del Hotel Fiesta Inn Las Ánimas a través de la aplicación de los instrumentos de calidad de vida laboral –sentimientos y escala general de estrés, para mejorar su ambiente laboral.

1.4 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Definir el concepto de estrés y su origen
- Definir el concepto de CVL, su importancia y qué se puede hacer para conservarla
- Identificar el grado de estrés de los empleados administrativos y operativos
- Identificar el nivel de calidad de vida laboral (CVL)
- Generar recomendaciones que eleven la CVL y disminuyan el estrés

1.5 Preguntas de investigación

1. ¿Qué es el estrés y que lo origina?
2. ¿Qué es la calidad de vida laboral y que se puede hacer para conservarla?
3. ¿Qué grado de estrés muestran los empleados operativos y administrativos?

4. ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral que tiene el personal operativo y administrativo?

1.6 Justificación y Relevancia

La investigación consistirá en identificar el grado de estrés y el de calidad de la CVL de los empleados operativos y administrativos. Asimismo, el gerente solicitó una investigación para evaluar el nivel de ambos términos en sus empleados y en dado caso proponer un plan de manejo de estrés.

Se espera que los miembros que se encuentran dentro de esta empresa y que forman parte de esta investigación se vean favorecidos por la misma, y que se percaten de cuál es su grado de estrés y su nivel de CVL. También, se encontrará la forma de disminuir el estrés siendo éste un parámetro que influye en su inestabilidad. De modo que, en base a esta investigación la empresa pueda decidir si implementa algunas recomendaciones que se proporcionarán al final de este estudio si se encontrara un nivel de estrés elevado.

Finalmente se tendrá un conocimiento de lo que es una CVL y el estrés, se propondrán propuestas de mejora, así como la importancia de mantener una buena calidad de vida laboral y recomendaciones para disminuir el estrés tanto en administrativos, como operativos.

1.7 Alcances

- Dar a conocer el concepto de calidad de vida en el trabajo
- Enunciar el concepto de estrés
- Determinar el grado de estrés
- Determinar el nivel de calidad de vida laboral

1.8 Limitaciones

- El lugar donde se aplicará dicha investigación será en el Hotel Fiesta Inn Las Ánimas
- Sólo se investigará el concepto de calidad de vida laboral y no el de calidad de vida
- Se aplicarán solo dos instrumentos de medición: Escala General de Estrés (EAE-G) y el instrumento de CVL (sentimientos) para poder hallar el grado de estrés y el nivel de calidad de vida laboral en los empleados operativos y administrativos del Hotel Fiesta Inn Las Ánimas