# CAPÍTULO III

## *Metodología*

### *3.1 Sujetos de la investigación*

La muestra comprendió un total de 26 empleados del Hotel Fiesta Inn Las Ánimas, de los cuáles 6 son del área administrativa y 20 del área operativa:

- *Administrativos:* comprende a todos los trabajadores de tiempo completo que se dedican al funcionamiento y desarrollo administrativo del hotel.
- *Operativos:* comprende a todos los trabajadores de tiempo completo que se dedican tanto al servicio como al contacto directo con el cliente.

La selección de los sujetos fue por disponibilidad y tomada de un general de 108 empleados de los cuáles únicamente se aplicaron las encuestas a 26 empleados, debido al exceso de trabajo de los mismos.

### *3.2 Instrumentos de medición*

Se utilizaron únicamente dos instrumentos de medición: uno para medir el estrés en general, puesto que engloba todos los aspectos más importantes en el trabajo. El otro instrumento que se decidió utilizar fue el instrumento de calidad de vida (sentimientos), ya que se tuvo mayor interés por conocer acerca de cómo se siente el

empleado dentro de su área laboral y no las condiciones o circunstancias por las cuáles se encuentra en ella.

### *3.2.1 Instrumento de medición de calidad de vida laboral*

Elaborado por Blauner y Lengernman (1971), el instrumento mide la calidad de vida (sentimientos), que se experimentan durante la ejecución del trabajo. (Ver Apéndice A).

Las pruebas para poder evaluar la CVL son 2: Calidad de Vida (condiciones) y Calidad de Vida (sentimientos), sin embargo se utilizó solamente la segunda para determinar como se siente el empleado dentro de su área laboral.

Dicho instrumento consta de 10 reactivos, los cuales suman un total de 40 puntos pertenecientes a un 100%, donde el sujeto tiene cuatro opciones de respuesta:

4= Siempre

3=Casi siempre

2=A veces

1=Nunca

### *3.2.2 Instrumento de estrés.*

Escalas de Apreciación del Estrés. (EAE), elaboradas por Fernández Seara y Mielgo Robles (1996), basadas en el modelo teórico de Lázarus (1966).

A lo largo del ciclo vital se presentan actividades, desempeño de roles, experiencias, vivencias de sucesos, situaciones que generan estrés, ansiedad, nerviosismo y otros síntomas. No todos los agentes estresantes están presentes en la vida de cada individuo, ni afectan de la misma manera. Por el contrario, la respuesta al

estrés es diferencial y depende de los agentes, pero también de la acción y la capacidad de afrontamiento por parte del individuo.

Las pruebas para poder evaluar el estrés constan de cuatro escalas independientes:

EAE-G: Escala general de estrés

EAE-A: Escala de acontecimientos estresantes en ancianos

EAE-S: Escala de estrés socio-laboral

EAE-C: Escala de estrés en la conducción

Sin embargo para la investigación sólo se empleó la escala:

- EAE-G: Escala General de Estrés: la cual tiene como objetivo analizar la incidencia y la importancia de los distintos acontecimientos de la vida de los sujetos. Consta de 53 elementos distribuidos en 4 puntos importantes: salud, relaciones humanas, estilo de vida, asuntos laborales y económicos. Se contempla que el puntaje máximo es de 100 puntos y el mínimo es de 5 puntos en una escala de 100%.

El instrumento presenta tres categorías de análisis:

1) Presencia (SI) o ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto
2) Intensidad con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3)
3) Vigencia del acontecimiento estresante, si surgió en el pasado o dejó de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En ese parámetro se realiza una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de

hacerlo. Dentro de cada escala se recogen varios factores que pueden generar estrés (Ver Apéndice B).

Cabe mencionar que los datos personales requeridos son: edad, sexo, escolaridad, y también el puesto para saber en que área laboral se encuentran, estos datos se piden en la hoja de respuestas de la escala de estrés, por lo que no fue necesario el diseño de una hoja especial para los datos personales (Ver Apéndice C).

### *3.3 Procedimiento*

La investigación se llevó a cabo con empleados del Hotel Fiesta Inn Las Ánimas. Se dio a conocer el estudio desde un principio al gerente general, quien autorizó directamente la aplicación de dicha investigación y posteriormente a los departamentos de Recursos humanos y Recepción. Se buscó conseguir un clima de armonía que favoreciera la sinceridad y honradez para evitar interpretaciones erróneas y que su participación fuera más activa y positiva a pesar de la concentración de trabajo que se tuviera.

Por lo tanto se fue aplicando y solicitando su apoyo cuando estuvieran desocupados sin afectar sus labores. Posteriormente se repartieron las pruebas (una de EAE-Escala G, otra de CVL y la hoja de resultados) y se les fue explicando brevemente el mecanismo del estudio, y que en la hoja de respuesta llenaran los datos correspondientes (sexo, edad, escolaridad y área laboral), al mismo tiempo pidiéndoles su completa cooperación, se les garantizaba que eran totalmente anónimos, esto con la finalidad de obtener resultados confiables y reales.

Una vez que ya tenían los cuestionarios y la hoja de respuestas en su poder, se les fue explicando cada uno. Se comenzó a explicar y a leer en voz alta el instrumento de estrés, el cual se les dijo que era un cuestionario de 53 preguntas que comprendía

acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc; también se les pidió que marcaran con una cruz el SI, siempre que uno de los acontecimientos se haya producido en su vida, de lo contrario, marcara el NO. Y si se marcó el SI, señalara en que medida le había afectado, y por consiguiente señalara el número que representara mejor la intensidad con que le había afectado, sabiendo que 0 significaba nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo. Posteriormente se tenía que indicar, si todavía le continuaba afectando debía marcar la letra A; y si le había dejado de afectar marcaría la letra P. Se les pidió que en la hoja de resultados llenaran los datos requeridos, así como indicar la escala a contestar y que además, cada una de sus respuestas estuvieran bien marcadas y completas. Enseguida se les explicó el instrumento de calidad de vida, el cual exponía lo sentimientos que tiene el empleado en su trabajo, y que este instrumento constaba de 10 reactivos equivalentes a 40 puntos con opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces y nunca. Al final se cercioraba que ya estuvieran perfectamente bien explicados y entendidos, y finalmente se les pedía nuevamente que no olvidaran poner únicamente los datos solicitados.

Durante la aplicación de los instrumentos surgieron dudas que podían responderse al instante y ser respondidas de una manera rápida y sencilla. Esto ayudó a resolver dudas de redacción o significado para su fácil comprensión.

En general todos los sujetos mostraron una buena disposición e interés para participar. El tiempo en que los empleados tardaron en responder los instrumentos fue aproximadamente de una hora considerando que algunos de ellos respondían más rápido y los que demoraban eran por las dudas que surgían, se llevó a cabo durante el periodo de un mes, ya que se comenzó con una prueba piloto de cinco encuestas para percatarse

de la empatía del participante, si eran los instrumentos adecuados, como estaban respondiendo y comprendiéndolos y si deberían seguirse aplicando.

Al notar una respuesta positiva, se decidió continuar con los mismos instrumentos. Ya finalizada la tarea de aplicación de pruebas, se procedió a calificarlas según el método establecido para las mismas.

Para calificar las pruebas referentes de estrés se tuvo que sacar los totales de números de "SI" tomando en cuenta si surgieron actualmente o continúa afectándoles (A) y si sucedió en el pasado o ha dejado de afectarles (P). El total de estos tuvieron que coincidir con el total de respuestas en (SI). Posteriormente se obtuvo un porcentaje de intensidad en los cuales se consiguieron de igual forma los totales de A y P que sumaron un total equivalente al porcentaje de intensidad.

Por lo tanto en la tabla 1 se pueden observar los niveles de centil que el instrumentó contempla para poder ubicar la intensidad de estrés al cual pertenece cada grupo laboral. Tomando en cuenta que 100 es el puntaje máximo y 5 el mínimo.

**Tabla 1. Puntajes de centil y puntajes de intensidad total de estrés**

| Centil |
|---|
| 99 |
| 95 |
| 90 |
| 90 |
| 75 |
| 70 |
| 65 |
| 60 |
| 55 |
| **50** |
| 45 |
| 40 |
| 35 |
| 30 |
| 25 |
| 15 |
| 10 |
| 5 |

Finalmente se recopilaron los resultados de calidad de vida laboral (sentimientos), tomando en cuenta que el valor de las respuestas equivalieron a:

Siempre = 4, Casi Siempre = 3, A veces = 2, Nunca = 1. Sin embargo existieron respuestas que requerían de un resultado inverso, ya que la pregunta fue en forma negativa:

Siempre = 1, Casi Siempre = 2, A veces = 3, Nunca = 4. Por consiguiente el valor total del modelo tendría que ser de 40 puntos, siendo estos equivalentes a un 100%. Una vez recolectados los datos, se analizaron empleando los programas de Microsoft Office Excel 2003 y Minitab 14 para dar respuesta a cada una de las preguntas de investigación