

## **CAPÍTULO 1**

### **INTRODUCCIÓN**

El crecimiento sufrido en la industria hotelera a nivel nacional, ha generado desde el punto de vista institucional un mayor énfasis en la preparación del profesionalista de la licenciatura de Administración de Hoteles y Restaurantes logrando que la Universidad de las Américas se preocupe más por la eficiencia en sus planes de estudio. En respuesta a esto, el programa de estudios busca generar en el alumno el conocimiento necesario para el análisis de las diferentes áreas que comprende el sector hotelero, no solo a nivel teórico, sino también práctico; donde puedan aplicar sus conocimientos en una situación real.

Debido a esto, la UDLA junto con el Departamento de Hoteles y Restaurantes creó el Hostal San Andrés, el cual busca satisfacer las necesidades de alojamiento y alimentación de sus clientes; mismo que es operado por alumnos propios de la licenciatura. Este con el paso del tiempo se ha convertido en un instrumento práctico, que permite al estudiante conocer el significado del servicio y la calidad; logrando de esta manera que se posea un mayor contacto con la realidad del laboral.

## 1.1 Planteamiento del Problema

Gracias a las experiencias adquiridas durante su estancia en el Hostal San Andrés los alumnos cuentan con mayores herramientas prácticas, lo que les permite poseer un nivel superior a otros egresados.

Ahora bien para comprender la relación de las tensiones de nuestro ambiente moderno con la fatiga, son muy útiles las contribuciones de los Fisiólogos Cannon y Selye mencionados por Fleishman. El primero describió los modos en el cuerpo mantiene una constancia fisiológica, en condiciones que pudiera esperarse resultarían profundamente trastornantes, frustrantes y fatigantes. Selye, por su parte, como ejemplo de la tendencia moderna, hizo observaciones detalladas sobre el sistema nervioso y las alteraciones humorales que se reflejaron en la adaptación general del organismo a la tensión (Fleishman, 1999).

En base a lo anterior los responsables han observado con el paso del tiempo, que el rendimiento de los alumnos se ve fuertemente afectado por el número de asignaturas que llevan durante el semestre. Situación que se torna más crítica a medida que se acerca el fin de semestre, considerando que esto se debe en si a la fatiga y el estrés producido por la cantidad de materias cursadas.

Ya que se sabe que los problemas que se presentan en el ámbito laboral y en la vida cotidiana, provocan que se pierda la conciencia de responsabilidad, la imaginación y el gusto por la creación (Fernández, 1989).

Esto reafirma lo que sucede con los estudiantes, quienes se ven afectados en su rendimiento por causas ajenas a su trabajo dentro del Hostal, ya que al parecer no cumplen de manera adecuada con el servicio, debido a las presiones que ejercen sus materias.

Considerando entonces que es un reflejo de la Universidad y del Departamento mismo de hotelería, la calidad prestada en el servicio debe de ser única y homogénea misma que por las causas antes señaladas se ve afectada y disminuida en el transcurso del tiempo.

## **1.2 Objetivo general**

De esta manera, la presente investigación tiene como objetivo general:  
Conocer el alcance real que poseen las actividades académicas en cuanto al rendimiento de los participantes durante su estancia en el Hostal San Andrés, de manera que esta sea mucho más fructífera, tanto de forma personal como profesional, resultando de esto una calidad constante en el servicio.

## **1.3 Objetivos Específicos**

De la misma manera, se poseen objetivos que de forma específica se esperan serán cumplidos al finalizar la presente investigación. A continuación se detallan:

- Conocer el rendimiento de los alumnos en el Hostal San Andrés.
- Identificar la relación existente entre las asignaturas cursadas y el rendimiento de los alumnos.
- Conocer el grado de afectación del “estrés académico” en las labores del Hostal.

#### **1.4 Hipótesis**

La hipótesis planteada para el presente estudio:

*¿ Afecta la carga académica de los alumnos en su rendimiento, durante el periodo en que les corresponden hacer sus prácticas en el Hostal San Andrés?.*

#### **1.5 Justificación y Relevancia**

El presente estudio surgió de la inquietud expresada por los responsables del Hostal en relación con el rendimiento de los alumnos en el mismo. Ya que se considera que la carga de unidades llevadas en el semestre se encuentra subestimada por los alumnos, los cuales creen que pueden lograr aprobar todas sus materias dedicándole el tiempo debido a sus actividades en el hostal.

Considerando que las vidas laboral y no laboral se entremezclan siendo independientes entre si, se ha observado que el estrés es un factor importante, ya que el rendimiento se ve fuertemente afectado por este (Ivancevich y Matterson, 1990).

Ahora bien, el presente tema mantiene su relevancia tanto a nivel profesional, como personal, ya que al conocer los efectos que causan en su rendimiento y el desgaste emocional que puede generar una mala planeación de las materias los alumnos crearán mayor conciencia en ello al momento de seleccionarlas.

Con lo anterior se busca eliminar el agotamiento laboral, que produce frustración, retraimiento, problemas de salud y un rendimiento deficiente (Potter, 1991).

Aunado a esto, es relevante desde el punto de vista del investigador, ya que como futuro administrador, debe conocer los efectos del estrés, y su relación con el rendimiento, así como vías alternas de soluciones para situaciones similares a este caso con el fin futuro de administrar correctamente su capital humano, con lo que no solo se logrará que la calidad sea la misma en base a la satisfacción del cliente, sino también permitirá sentar bases más sólidas para el desarrollo de nuevos programas dentro del Hostal.

## **1.6 Limitaciones**

Al poseer este estudio un trasfondo psicológico únicamente se tocarán temas relacionados directamente con el rendimiento en el trabajo, y a los relacionados con los efectos producidos por el exceso de trabajo.

Ya que, al poseer dicho trasfondo es necesario delimitar de manera conciente los temas a tratar dentro del presente, ya que por su mismo carácter puede prestarse a

desviaciones que solamente ampliarían el tema y provocaría que los objetivos establecidos no fueran alcanzados.

### **1.7 Glosario de Términos**

De acuerdo al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) a continuación se presentan lo significados más comunes de los términos que se emplearán a lo largo de esta trabajo.

- Activación. Aporte de energía para la realización de una actividad.
- Asignaturas. Disciplina de estudio en un centro académico.
- Conflicto. Presencia simultánea de tendencias opuestas y de intensidad aproximada igual en el interior de un individuo, generando tensión y contraposición entre grupos.
- Ecléctico. Filosofía que reúne elementos de sistemas distintos con los que intenta un conjunto armónico que se beneficia de aciertos de unos y otros.
- Estímulo. Cualquier cosa que al actuar sobre el organismo provoca una respuesta o reacción.
- Estrés. Sentimiento de tensión.
- Fatiga. Sensación de cansancio que se experimenta después de un excesivo trabajo físico o mental
- Frustración. Condición que resulta de haber sido privado el individuo de la realización de determinados actos cuya ejecución habría provocado satisfacción.

- Rendimiento. Beneficio o utilidad que rinde o produce algo. Cociente entre el trabajo producido y la energía necesaria para hacerlo.
- Respuesta. Alteración producida en un organismo como consecuencia de un estímulo.
- Retraimiento. Retiro, aislamiento.