

EL ESTRÉS COMO EXPRESIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA Y
COMPETITIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS DE FAMILIA DEL
SECTOR HOTELERO

SANDRA PATRICIA MURILLO BAUTISTA



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Maestría en Gerencia del Talento Humano

Manizales, Caldas 2015

EL ESTRÉS COMO EXPRESIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA Y
COMPETITIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS DE FAMILIA DEL
SECTOR HOTELERO

SANDRA PATRICIA MURILLO BAUTISTA

Asesora Principal: *MARLENY CARDONA ACEVEDO*

Asesores Macro proyecto:

DUVÁN EMILIO RAMÍREZ OSPINA

HECTOR MAURICIO SERNA GÓMEZ

JAIRO ZULUAGA SOTO

Proyecto de investigación, elaborado para obtener el título de Maestra en Gerencia del
Talento Humano



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Maestría en Gerencia del Talento Humano

Manizales, Caldas 2016

Contenido

1. Introducción	5
2. Planteamiento del problema.....	10
2.1. Objetivo general.....	13
2.2. Objetivos específicos	13
3. Marco teórico	16
3.1. Categorías	32
3.1.1. Calidad de vida	32
3.1.2. Calidad de vida laboral	33
3.1.3. Capacidades	33
3.1.4. Factor de riesgo psicosocial	34
3.1.5. Competitividad.....	35
3.1.6. Productividad	36
3.1.7. Estrés.....	36
3.1.8. Estrés Laboral	37
3.1.9. Empresa de familia	37
3.1.9. Sector Hotelero	37
4. Materiales y métodos	39
4.1. Tipo de estudio y característica de la muestra	39
4.2. Característica de la muestra	42
4.3. Instrumento y captura de la información	46
5. Análisis y discusión de resultados	49
5.1. Estrés, condiciones y variables	49
5.2. Estrés y salud	51
5.3. Afrontamiento del estrés	52
6. Conclusiones	53

6.1. Relación estrés y calidad de vida	54
6.2. Relación Calidad de vida y competitividad	55
7. Recomendaciones para el sector hotelero	57
8. Recomendaciones para el área de gestión del talento humano	59
9. Referencias.....	60
Anexos	66
Tablas.....	68

1. Introducción

Los determinantes de la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero desde la calidad de vida en los participantes de las organizaciones y en ella el papel del estrés es el sentido de este trabajo. La presente investigación se desarrolla en el marco de la Maestría en Gerencia del Talento Humano y hace parte del Macro proyecto “Calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social en la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero: análisis de contrastes México-Colombia.” Cuyo objetivo es analizar las relaciones que establecen las empresas de familia del sector hotelero entre calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social en la competitividad, este proyecto se incluye en calidad de vida laboral.

Las empresas familiares han sido un agente dinamizador importante del desarrollo de las regiones y países. Sus características diferenciales con otro tipo de empresas, le posibilitan apalancarse en el compromiso de sus miembros, la fuerza de su orientación y la tenacidad para mantenerse unidos.

Si bien cuentan con grandes fortalezas, se enfrentan hoy a los desafíos del mercado, la tecnología, la globalización y múltiples factores externos que los llevan a fortalecer las estructuras administrativas en función de permanecer en el mercado y ser competitivos.

La competitividad es un concepto que necesariamente se enriquece con los contextos y formas de actuar en el mundo del trabajo de la empresa. En este sentido hablar de calidad de vida laboral y en ella el estrés como formas de asumir lo laboral y la vida misma se expresa en los resultados que se miden como competitividad.

En la actualidad las demandas del mercado y la globalización, generan en las empresas de familia la necesidad de estar vigentes en su campo de acción, lo que lleva a la mayoría de las

organizaciones a generar nuevas dinámicas y asumir grandes retos que van a requerir exigencias y presiones en los trabajadores.

Con el incremento de las exigencias laborales, las personas interactúan bajo diferentes condiciones de trabajo que las predispone a situaciones y reacciones, de manera positiva o negativa, lo que lleva a exponerlos en su quehacer cotidiano a factores de riesgo; por tanto, los factores de riesgo laboral se han convertido en el mayor generador de impacto en el ámbito del trabajo, aumentando el ausentismo por enfermedad general, los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales.

La relación entre salud y trabajo es un tema permanente en el tiempo. Lo que durante muchos años fue un terreno exclusivo de los expertos en productividad, se está convirtiendo en la preocupación de otros, que entienden la necesidad de analizar el problema desde el punto de vista de los trabajadores (Laurell, 1978, p. 59).

Con los permanentes cambios a nivel mundial y su impacto en la existencia de la especie humana, los máximos estamentos de salud y trabajo vienen enfocando su atención y acciones en los aspectos en los cuales ven comprometido el bienestar de las personas, generando políticas que garanticen condiciones adecuadas que eleven la calidad de vida de los trabajadores. La calidad de vida laboral dentro de la categoría de calidad de vida, se convierte en la piedra angular que determina las condiciones de salud y de trabajo de las personas.

Por tanto, el estrés se convierte en un factor que impacta de manera desfavorable la calidad de vida de los trabajadores y la competitividad empresarial dadas las estrategias inadecuadas de afrontamiento de los trabajadores y la ausencia en la implementación de las políticas propuestas en seguridad y salud en el trabajo en las empresas de familia del sector Hotelero.

Ante esta situación es relevante identificar los determinantes de estrés laboral que impactan la calidad de vida laboral en el marco de la competitividad presentes en los trabajadores de las empresas de familia del sector hotelero del centro occidente de Colombia.

El estrés es considerado uno de los factores de riesgo predominante en el ambiente laboral, lo que lleva a centrar la atención en los determinantes del estrés y la manera cómo éste afecta su calidad de vida y su productividad impactando de manera importante la competitividad de las empresas. El Identificar los determinantes del estrés en la calidad de vida de las personas y la manera cómo afecta la competitividad en las empresas de familia del sector hotelero, puede facilitar el abordaje que se le da en la actualidad a esta problemática y así disminuir los índices de incapacidad, enfermedad laboral e incluso de muerte por causas concomitantes con el estrés.

La investigación se orienta bajo el enfoque Empírico-Analítico y los datos analizados permitieron un abordaje cuantitativo y cualitativo.

El instrumento utilizado fue una entrevista estructurada aplicada a 32 hoteles, a través de la observación participante con administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales y el instrumento de estrés adicionalmente se aplicó a 5 personas, entre ellas 3 personas que laboran en las áreas de apoyo.

La investigación está estructurará bajo un estudio de caso, teniendo en cuenta que el objetivo de la misma es describir y comprender la estructura, las dimensiones y experiencias de las empresas de familia del sector hotelero en torno al estrés en la calidad de vida laboral dentro del marco de la competitividad.

En los resultados, se encuentran determinantes adversos relacionados con turnos laborales que afectan la vida familiar y social, los riesgos psicolaborales a los cuales se ven expuestos y la manera cómo se afronta el estrés. Estos determinantes se ven reflejados en la satisfacción y salud

laboral repercutiendo inadecuadamente en el logro de objetivos de calidad de vida. Como consecuencia pueden ser más susceptibles a los efectos psicosociales y cognitivos que se deriva del estrés generado por la realización del trabajo.

El presente documento se compone de 4 capítulos:

En el primer capítulo se presenta la introducción al proyecto y seguidamente un **Marco Teórico** que hace un recorrido breve de las características fundamentales de la competitividad en el marco de las empresas de familia del sector hotelero, la calidad de vida como categoría de vida, calidad de vida laboral, estrés y la relación que la calidad de vida tiene con la competitividad laboral en las empresas de familia; la historia del estrés, su conceptualización y las teorías de afrontamiento que se han venido estudiando e implementando; y por último un acercamiento al concepto de calidad de vida en el contexto de calidad de vida laboral, su relación con los riesgos laborales y las políticas que regulan los programas de seguridad y salud en el trabajo en la actualidad.

Otro capítulo **Materiales y Métodos**, en el que se describe el enfoque empírico-analista desde el cual se orienta la investigación y los instrumentos utilizados que arrojan los datos cualitativos y cuantitativos, insumos para los resultados, las reflexiones y las recomendaciones propuestas por la investigación.

El siguiente capítulo es **Análisis y discusión de resultados**, que a partir del análisis de los datos cualitativos y cuantitativos se identifican los determinantes del estrés en la calidad de vida dentro del marco de la competitividad de las empresas familiares del sector Hotelero.

Y por último un capítulo de **Conclusiones**, que por un lado facilita la comprensión actual de los determinantes del estrés en la calidad de vida dentro del marco de la competitividad de las

empresas familiares del sector Hotelero y por otro amplía el panorama de posibilidades para que las empresas dimensionen la relación estrés-calidad de vida laboral-competitividad y evidencien la importancia de generar las estrategias necesarias para cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo, en función de proveer calidad de vida laboral a los trabajadores y puedan convertirse en ventaja competitiva dentro del Sector Hotelero no solo a nivel Regional, sino Nacional.

2. Planteamiento del Problema

Las formas de contratación de acuerdo con el modelo de desarrollo flexible, hacen que la calidad de vida cambie por la organización del trabajo y las relaciones establecidas en el interior de la empresa. En este sentido, el estrés laboral es considerado a nivel mundial como una pandemia, ello lo pone en el ámbito del trabajo como un factor importante para estudiar e intervenir pues afecta la calidad de vida de las personas y de manera directa afecta la competitividad de las empresas.

El estrés tiene cada vez más relevancia por las implicaciones que tiene en la salud y por ende la calidad de vida de las personas. Revisarlo desde el ámbito del trabajo permite reconocer los determinantes que se asocian a su aparición y a la manera como lo abordan los trabajadores y las empresas.

Analizar el problema de la salud desde el punto de vista del proceso de trabajo como un proceso social y técnico abre la perspectiva de entender qué es la explotación del trabajo y cómo esta explotación desgasta al trabajador (Laurell, 1978, p. 79). Este desgaste además de tener implicaciones directas en la salud de la persona, afecta su desempeño y por ende su rendimiento laboral, lo que lleva a que las empresas se preocupen por su productividad y los resultados que los trabajadores entregan a la organización. El estrés no es ajeno a esta relación: calidad de vida y competitividad y cada vez las investigaciones centran más su atención en este tipo de relación. Hoy se cuenta con evidencias de los costos económicos que desencadenan los problemas de salud al interior de las organizaciones y su impacto en las economías globales.

A continuación se presenta un cuadro (1) resumen sobre las estadísticas de accidentes o enfermedades laborales, su costo en vidas humanas y su impacto en el producto interno bruto

global. Estos datos facilitan la comprensión de la relación calidad de vida y en ella calidad de vida laboral en relación a la productividad (competitividad) y la manera como los riesgos psicosociales afectan de manera directa la salud de las personas y comprometen su calidad de vida.

Cuadro 1. Estadísticas Accidentes o Enfermedades relacionadas con el trabajo.

Tiempo	Suceso
Cada 15 segundos	Aprox. 1 trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo.
Cada día	6.300 personas mueren a causa de accidentes o enfermedades laborales.
Al año	Más de 2,2 millones de muertes a causa de accidentes o enfermedades laborales.
Cada 15 segundos	Aprox. 153 trabajadores tienen un accidente laboral.
Al año	Más de 321 millones de accidentes laborales. Muchos de éstos resultan en absentismo laboral.
El costo de esta adversidad diaria es grande y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año.	

Ajuste propio tomando como referencia la página o sitio web de la OIT 2016

Teniendo en cuenta estas estadísticas Laurell (1978) sobre, la OIT tiene como objetivo crear conciencia mundial sobre la magnitud y las consecuencias de los accidentes, las lesiones y las enfermedades relacionadas con el trabajo. La meta de SafeWork es colocar la salud y la seguridad de todos los trabajadores en la agenda internacional; además de estimular y apoyar la acción práctica a todos los niveles (OIT, 2016).

Las investigaciones encontradas sobre estrés laboral en empresas familiares, hacen aportes al abordaje de riesgos psicosociales, los cuales tienen aún un incipiente desarrollo. Existen estudios en Latinoamérica que se acercan a la problemática como los de Cristina salud ocupacional y en ellos el estrés, estudios como el de mujer, trabajo y estrés por la antropóloga Josefina (2001) en el que aborda la problemática de la relación trabajo y estrés desde el significado social atribuido a los actores y retomando a Young, afirma que el discurso de estrés no se amplía o resuelve agregando variables intermedias o tradiciones disciplinarias, sino más bien en una perspectiva global que no inhiba los determinantes socio históricos más allá del conocimiento teórico (Ramírez, 2001, p.70). Lo que se desprende de allí es la idea de adjudicarle al sujeto la capacidad de expresión del proceso de construcción de su enfermedad y de las estrategias de atención.

Las investigaciones en Latinoamérica sobre el estrés en la salud y la calidad de vida en empresas familiares del sector turístico hotelero empiezan a generar interés.

Dadas las características de informalidad en la que están constituidas la mayoría de las empresas de familia del sector hotelero, emerge una pregunta que abre la reflexión en torno al estrés laboral en esta población y puede ayudar a replantear la responsabilidad de las empresas familiares de proveer calidad de vida a sus trabajadores: ¿Cuáles son los determinantes del estrés en la calidad de vida de las personas y su impacto en la competitividad en las empresas de familia del sector hotelero, en la región centro occidente de Colombia?

Por tanto, esta investigación pretende mostrar los determinantes de estrés y las variables asociadas que afectan la salud y la calidad de vida de los trabajadores en el marco de la competitividad en las empresas de familia del sector hotelero.

2.1. Objetivo General

Identificar los factores determinantes de estrés y la calidad de vida laboral en el marco de la competitividad, presentes en trabajadores de empresas de familia del sector hotelero.

2.2. Objetivos Específicos

- Reconocer las condiciones y variables laborales que afectan la calidad de vida de los trabajadores asociadas al estrés. (Contratación, ingreso, jornadas laborales)
- Caracterizar las principales alteraciones en la salud de los trabajadores generadores de estrés asociados a calidad de vida laboral.
- Interpretar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral asociados a calidad de vida laboral y competitividad.

Una investigación en estrés en empresas familiares en el sector turístico hotelero, es un aporte relevante para su intervención y disminución en los riesgos laborales.

Para las empresas de familia del sector hotelero esta investigación muestra una mirada de la relación calidad de vida laboral y competitividad, donde el estrés como un factor de riesgo laboral ha incrementado y las consecuencias en el deterioro de la calidad de vida de los trabajadores no se ha hecho esperar.

La interacción principal del sector turístico en el día a día, se realiza a través de la atención directa con los clientes. Por tanto, quienes laboran en los hoteles, desde sus diferentes funciones,

roles y actividades generan espacios de satisfacción con los clientes, como por ejemplo la manera como los reciben, como atienden sus pedidos, preparan sus alimentos, limpian y disponen sus espacios de trabajo, descanso y recreación, sin desconocer las condiciones y servicios que el hotel presta y la manera como los clientes se sienten a gusto con éstos.

Esta interacción refleja un resultado de acuerdo a la manera como el cliente recibe la atención por parte de las personas que trabajan en el hotel. Si las condiciones laborales del trabajador no son óptimas, esto se verá reflejado en el nivel de motivación y la percepción de su calidad de vida en relación al trabajo y seguramente la manera como ejerce su rol no es igual a cuando sus condiciones de trabajo y su motivación son satisfactorias. Por tanto, la relación de calidad de vida laboral y competitividad aparecen estrechamente ligadas.

Esta relación puede evidenciarse en la visión de empresas y de asociaciones donde direccionan hoy su atención a la competitividad. La Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO es un gremio federado con amplia trayectoria, reconocimiento y presencia nacional que representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano fortaleciendo su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permitan dar respuesta a las necesidades de nuestros afiliados y del turismo en general.

Desde esta observación, los trabajadores del sector hotelero son la puerta de entrada en la atención al cliente y su calidad de vida laboral se convierte en un insumo necesario que no solo repercute en la calidad de vida y la salud de los trabajadores sino en la disminución de los riesgos psicosociales como el estrés y se verá reflejado en la competitividad empresarial.

La investigación genera aporte en el ámbito académico a la Gerencia del Talento Humano y a la Salud, desde la categoría de Calidad de Vida Laboral en el marco de la competitividad, en la medida en que las investigaciones abren un espacio importante de reflexión y facilitan la comprensión de los factores determinantes del estrés, llevando al campo de acción al interior de las empresas familiares del sector hotelero en el cumplimiento de las normas establecidas por la ley del Sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo y sus implicaciones en la competitividad de las mismas.

3. Marco Teórico

El concepto de calidad de vida laboral en la competitividad no ha sido tema relacional en los estudios empresariales. Este ha sido descrito por diversos autores Laurel (1978), Nussbaum y Sen (2000), Durán (2010) y se ha estudiado desde diferentes ámbitos como la salud, la educación y el trabajo entre otros. La calidad de vida contempla la concepción subjetiva de los seres humanos, es decir la manera cómo éste percibe habitar el mundo.

Las empresas familiares constituyen hoy día la base del sistema económico de libre mercado, son la fuente generadora de la mayor parte de empleo en nuestras sociedades y constituyen un elemento de cohesión social. Son sin duda la base de nuestro sistema productivo y económico, elementos básicos en la creación de empleo y riqueza en nuestra sociedad. (Gallego, 2012, p.1).

La mayoría de empresas familiares se mantienen por su tradición y esto hace que su cultura esté mediada por sus dinámicas familiares, como por ejemplo, la manera como se comunican, como resuelven los conflictos, como manejan las finanzas. En muchos casos, cuando crecen los hijos y éstos alcanzan logros académicos y han tenido experiencias laborales importantes en otras empresas, el hacer parte de la empresa familiar les dificulta poner al servicio de la misma sus conocimientos y experiencias.

Las empresas de familia se diferencian de las demás empresas por diversos factores que se ven reflejados en el funcionamiento. Lo que determina la manera como administran, gestionan, resuelven las situaciones y se retan hacia nuevos propósitos.

La gerencia de este tipo de empresas debe comprender las características propias de ellas, con el fin de lograr optimizar los resultados de su gestión; para la toma de decisiones debe tener en cuenta las dinámicas que rigen la conducta del fundador, la familia y la firma. (Macías y Ramírez, 2011, p. 12).

Así mismo estos autores muestran la gestión como uno de grandes retos a los que se enfrentan las empresas de familia, donde generalmente son pequeñas y su estructura organizativa es personalista.

Un sistema de control poco formalizado y una política de talento humano poco definida en temas como formación, retribución y promoción, generalmente no vinculada a criterios de mercado y eficacia; además, la gestión puede verse afectada por situaciones como la solidaridad, que lleva a dar empleo a familiares sin considerar sus competencias para el cargo; los defectos de la comunicación, que pueden venir desde el entorno familiar, entre otros. (Macías y Ramírez, 201, 1p. 82).

Dadas las características de las empresas familiares, cada empresa se encuentra en diferentes momentos de su conformación y está mediada por las dinámicas que se tejen en su interior, siendo éste también un factor que facilita o no su crecimiento, teniendo en cuenta que las situaciones que se viven generen mayor o menor tensión.

Según el presidente de Confecámaras Julián Domínguez Rivera (2010), el 63% de las empresas de familia se encuentran próximas a la transición hacia la segunda generación, y 30% ya viven ese proceso en la actualidad. "Un tema importante porque, de acuerdo con los referentes mundiales, el 70 por ciento de las empresas no logran realizar con éxito este tránsito de la primera a la segunda generación".

Las dinámicas organizacionales y entre ellas las empresas familiares, hoy se mueven en ritmos que requieren que las personas que trabajan en su interior logren alcanzar las metas propuestas, bajo este esquema, los niveles de tensión se incrementan y requiere por parte de las personas poner al servicio sus fortalezas y considerar nuevas habilidades y competencias a desarrollar. En esta misma línea la calidad de vida de los trabajadores puede llevar de manera significativa a repercutir en la competitividad empresarial.

Dentro del contexto del macro-proyecto, según Ramírez, Zuluaga, Cardona & Serna (2015) “En las empresas de familia la gestión, en algunos casos, dificulta los procesos de acumulación y aprovechamiento del capital humano como factor de competitividad”. En este orden de ideas Eddleston, Chrisman, Steier&Chua (2010) indican que estas unidades productivas, históricamente han demostrado una serie de situaciones particulares asociadas a la realidad derivada de los contextos internacionales, nacionales o regionales, a su constitución interna y a los marcos socioculturales en los cuales se inscriben, por lo cual la estructura empresarial definida como empresa de familia sufre transformaciones que tienen que ver con asumir modelos administrativos diseñados para otro tipo de organizaciones tales como: manejo de recursos individuales y colectivos, problemas de tipo cultural, gestión tecnológica, sucesión en la dirección y gestión del capital humano y calidad de vida laboral (p. 4).

Las investigaciones en América Latina iniciados a mediados de la ochenta según los estudios De la Garza (2004), muestran un recorrido de las debates que se han dado con relación a los diferentes tópicos en el ámbito del trabajo: la reestructuración productiva en grandes empresas de la región, en lo tecnológico, lo organizacional, en la flexibilidad laboral, en las características

de la mano de obra; posteriormente en los encadenamientos productivos, todo esto vinculado con la apertura de las economías. Ya en los años noventa, el debate sobre los encadenamientos productivos, clúster y aprendizaje tecnológico implicó un análisis más amplio de los actores que intervienen y su relación con la productividad empezó a tener un interés central, llevando su atención a los modelos productivos, ya no solo como determinantes de las dinámicas laborales, sino de la manera como establecen un tipo de relaciones laborales particulares, donde la competitividad no puede reducirse únicamente a políticas de bajos salarios.

La invitación de De la Garza (2004), es entonces retomar los fundamentos, las bases teóricas y metodológicas de las relaciones sociales que dan cuenta de los nuevos fenómenos laborales, a partir de atribuirle un sentido interpretativo a las investigaciones en las que la representación de los valores, sentimientos, estética y razonamientos cotidianos se conviertan en el insumo de las reflexiones en torno a la productividad y las relaciones laborales. Esta invitación se traduce en un espacio valioso para comprender la competitividad como resultado del establecimiento de las relaciones laborales en el marco de los modelos productivos y la calidad de vida laboral.

La sostenibilidad de la organización conlleva por un lado a la creación de valor en los productos o servicios ofrecidos y por otro a la necesidad de mantener unas condiciones favorables en la calidad de vida de los trabajadores. Eso quiere decir que las acciones responsables de las empresas requieren estar direccionadas a generar las condiciones de vida adecuadas para que las personas logren hacer un ejercicio impecable en su labor y así ver reflejado su esfuerzo y dedicación en darle continuidad a la organización.

Por otro lado, Porter plantea que la prosperidad nacional se crea, no se hereda. No surge de los dones naturales de un país, de su mano de obra, de sus tipos de interés o del valor de su moneda, como afirma con insistencia la economía clásica. (Porter, 2008, p.163). Refiere que la ventaja competitiva se relaciona con las particularidades de una empresa que llevan a que tenga una diferenciación de las otras y de esta manera la ubica en una posición más alta en competitividad. Identifica como ventajas competitivas básicas el liderazgo en costes y la diferenciación de productos.

Dice que el talento sobresaliente es un recurso escaso en cualquier nación. El éxito de una nación depende en gran parte del tipo de formación que eligen sus personas de talento, de dónde optan por trabajar y de su nación fijan a los individuos y las empresas y el prestigio que el país otorga a su vez afecta directamente a la posición competitiva de ciertos sectores (Porter, 2008, p. 187).

Es un reto para las empresas y en el caso particular las empresas de familia del sector hotelero, lograr y mantener la ventaja competitiva, para ello Porter plantea que las empresas necesitan darse cuenta del papel fundamental de la innovación y que la manera cómo surge en la mayoría de los casos es el resultado de la presión y el reto. “Hace falta capacidad de liderazgo para reconocer las rutas de escape demasiado fáciles que parecen llevar a la ventaja competitiva, pero que realmente son atajos que conducen al fracaso”. (Porter, 2008, p. 198).

Nelsón LaBarca (2007) investigador de la escuela de economía de la Universidad de Zulia, retoma a Porter, y plantea:

En un número cada vez mayor de industrias, la ventaja competitiva proviene de factores (como el conocimiento y la pericia) que se crean y no se heredan. Los factores más importantes en muchas industrias son aquellos cuyo desarrollo requiere una inversión

pública y privada significativa, y aquéllos empleados en una o pocas industrias. Estos factores promueven las ventajas, ya que tienden a ser difíciles de imitar o de obtener a distancia. En algunos casos, las desventajas en factores básicos pueden servir de estímulo a la innovación y, en última instancia, crean ventajas. Sin embargo, dichas desventajas deben ser selectivas, más que sistémicas, para promover innovación y ventajas. (LaBarca, 2007, p. 169,170).

La competitividad, es el factor más importante para lograr el crecimiento a largo plazo de la economía de manera homogénea, lo cual se manifiesta en la mejora de la calidad de vida de las personas al interior del país, sector o empresa, y las del entorno inmediato a estas; logrando así en un periodo determinado el tan anhelado desarrollo sostenible (Centty, 2011, p. 29).

Establecer la relación de competitividad y calidad de vida, lleva a entender por un lado los conceptos de productividad y competitividad, dichos en los párrafos anteriores, y por otro lado acercarse a los conceptos de calidad de vida y en él calidad de vida laboral.

Competitividad e inversión en recursos humanos, queda evidenciado por la literatura revisada, que están íntimamente relacionadas, que las diferencias existentes en los niveles de productividad alcanzadas por ciertas unidades económicas, sectores y países, depende el nivel de inversión que realizan en la educación de su fuerza laboral, lo cual repercute significativamente en la productividad (Centty, 2011, p.24).

Según Martha Nussbaum (2012) en su libro crear capacidades, plantea que “el enfoque de la capacidad” y “de las capacidades”, son los términos claves en el programa político-económico, que Sen propone en sus obras, por lo que y Nussbaum retoma y amplía:

Los elementos más importantes de la calidad de vida parten de que las personas son plurales y cualitativamente distintos: la salud, la integridad física, la educación y otros aspectos de las vidas individuales no pueden ser reducidos a una métrica única sin distorsionarse. Este enfoque concibe cada persona como un fin en sí misma, precisa que la calidad de vida está definida por las capacidades de las personas, por tanto las capacidades tienen una importancia central para que las personas se diferencien en relación al acceso al conjunto de oportunidades que éstas tienen. Estas oportunidades están ligadas a la libertad sustancial para elegir y actuar (Nussbaum, 2012, p.37, 38).

Sen y Nussbaum (2012) recopilan conceptos y planteamientos que abren la mirada de la calidad de vida como construcción teórica desde la cotidianidad. Ampliar la mirada de calidad de vida a un planteamiento de las capacidades que desarrollan las personas en cuanto a sus oportunidades, nos ponen en un terreno diferencial y complejo que pone de manifiesto la capacidad como seres humanos de elegir y en consecuencia de replantear las motivaciones e intereses que los llevan a actuar.

El desarrollo de las personas está relacionado con las condiciones propias del individuo, de sus intereses, de sus aspiraciones, de sus prioridades, de su libertad y de la proyección que establece hacia el futuro. Eso quiere decir que las personas identifican los recursos con los que cuentan, sus habilidades y a partir del lugar donde viven pueden apalancarse en la red de apoyo social donde también tienen acceso a oportunidades.

“Esto nos permite a comprender que la actividad laboral ocupa una parte importante del escenario y del tiempo cotidiano de las personas y familias, ciudades y naciones, funcionando

como una piedra angular del orden y de la integración social y también como factor determinante de la salud, la calidad de vida y el bienestar subjetivo”. (Blanch, 2011, p.3).

Por tanto, la calidad de vida laboral es un concepto relacionado con las condiciones de trabajo y todo lo que de allí se deriva.

La Calidad de Vida Laboral se remite al grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo. Abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas del trabajo, y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones relativas a la propia experiencia laboral y a su contribución al desarrollo personal (Blanch, 2011, p.5).

Así mismo, Duran (2010), plantea el concepto de Calidad de vida laboral desde dos posiciones:

1. Como un concepto y una filosofía de organización del trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero.
2. Para el trabajador/a es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización. (p.72).

Rodríguez, Campos Jiménez & Martínez (2007), en su investigación integran calidad de vida laboral y estrés, en el contexto deportivo y citan a Aycan y Canungo (2001), para plantear que la no existencia de estrés laboral excesivo, la satisfacción laboral, y la implicación en el trabajo entendida como ausencia de alineación, son los indicadores de calidad de vida laboral que se citan más frecuentemente (p. 64).

Adicionalmente plantean que un elemento crucial en las investigaciones sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores de organizaciones de servicios y los nuevos riesgos psicosociales emergentes en el ámbito laboral relacionados con el estrés ha sido el Burnout. (Síndrome de quemarse por el trabajo). (Rodríguez, et al., 2007, p.64).

Es importante circunscribirse desde el marco Legal Colombiano, donde su máxima autoridad en cuestión laboral es el Ministerio del Trabajo y tiene como misión: Formular, adoptar y orientar la política pública en materia laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los Colombianos, para garantizar el derecho al trabajo decente, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación y formalización del empleo; respeto a los derechos fundamentales del trabajo y la promoción del diálogo social y el aseguramiento para la vejez. (Mintrabajo, 2016).

Una de las cuatro estrategias planteadas para el cumplimiento de su misión, es el fortalecimiento de la promoción de la seguridad, de la salud de los trabajadores y de la prevención de los riesgos laborales, a través de favorecer el logro de entornos laborales y ocupacionales saludables, bienestar y calidad de vida de la población trabajadora.

Esto pone de manifiesto que la calidad de vida laboral es fundamental en el desarrollo de las personas, de las organizaciones y de las naciones y que los factores que la afecten necesitan ser intervenidos. El estrés como factor laboral con un crecimiento importante en las últimas décadas requiere ser abordado no solo desde diferentes disciplinas, sino desde enfoques que logren hacer una intervención pertinente.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha lanzado la nueva edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS, 10a Revisión (CIE-10), que ha sido plenamente actualizada. La CIE-10 se ha traducido a más de 40 idiomas. La traducción al español fue realizada por el Centro Venezolano de Clasificación de Enfermedades, Centro Colaborador de la OMS para la Clasificación de Enfermedades en Español. El estrés hace parte de la lista CIE10.

El estrés está contemplado en el numeral F43, como reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación, en el que se encuentran: reacción a estrés agudo, trastorno de estrés post-traumático, trastornos de adaptación, otras reacciones a estrés grave y reacción a estrés grave sin especificación.

Esta clasificación pone de manifiesto la importancia del estrés en los procesos salud/enfermedad de las personas y en el ámbito laboral a ser catalogada como “Enfermedad profesional”. Un trabajo de la Organización internacional del Trabajo (OIT) recalca la importancia de su detección precoz y evitar así sus secuelas. Según la (OIT), el estrés laboral se define como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo”, que perjudica la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores. (Salazar, 2011, p. 86).

Datos de la OIT explicaron que el estrés laboral además provoca el 35% de los 75 mil infartos que cada año se registran en promedio en nuestro país, por “Exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad social o una mala relación con los compañeros”. “Las condiciones laborales que vive el trabajador repercuten de manera directa en el cuerpo y provocan enfermedades relacionadas con el estrés, como la cardiopatía, trastornos digestivos, aumento en la tensión arterial, dolor de cabeza y problemas músculo-esqueléticos”. (OIT, 2016).

Adicionalmente, “El 75% de los trabajadores mexicanos padecen de estrés laboral –lo que coloca al país como el primer lugar a nivel mundial en esta categoría–; le siguen China con 73% y los Estados Unidos con 59% del total de su población”. (OIT, 2016). La organización internacional explicó que este padecimiento no sólo impacta la salud de los ciudadanos, sino directamente la economía de las naciones, que representa pérdidas de entre 0.5 y 0.3% del Producto Interno Bruto de cada nación.

Según la OMS (2015), las ECV, Enfermedades cerebro-vasculares son la principal causa de muerte en todo el mundo. Cada año mueren más personas por ECV que por cualquier otra causa. Se calcula que en 2012 murieron por esta causa 17,5 millones de personas, lo cual representa un 31% de todas las muertes registradas en el mundo. De estas muertes, 7,4 millones se debieron a la cardiopatía coronaria, y 6,7 millones, a los AVC. Dentro de los determinantes subyacentes de las enfermedades crónicas, es decir, "las causas de las causas", son un reflejo de las principales fuerzas que rigen los cambios sociales, económicos y culturales: la globalización, la urbanización y el envejecimiento de la población. Otros determinantes de las ECV son la pobreza, el estrés y los factores hereditarios.

El estrés en el trabajo dispara un 23% el riesgo de experimentar una enfermedad coronaria, según un macro-estudio con unas 200.000 personas en siete países europeos por el investigador

Mika Kivimäki, de la Escuela Universitaria de Londres. La enfermedad coronaria, provocada por la acumulación de depósitos grasos en las arterias que llevan oxígeno al corazón, es una de las principales causas de muerte en España y en el resto del mundo, según la Organización Mundial de la Salud. (2012).

En la literatura se encuentran numerosos enfoques, técnicas y mecanismos en el manejo del estrés y la pregunta que sale a la luz, ¿Qué ha pasado?, ¿Qué hace que el incremento de estrés en el mundo aumente las cifras y que cada día las implicaciones en la salud y en la calidad de vida de las personas sea mayor?

Las investigaciones sobre estrés apuntan a identificar factores de riesgo en los diferentes sectores de los procesos productivos, intentando dar respuesta a la problemática en busca de intervenciones que disminuyan su impacto donde los actores inmersos se hagan cargo de acciones y políticas oportunas para su intervención.

En estudios realizados en relación a los riesgos psicosociales y el estrés asociado al sector hotelero, en la Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el sector Hostelería (2006), resaltan la importancia de tener en cuenta una serie de cambios que se han venido produciendo en el mundo laboral durante las últimas décadas:

- Auge del sector servicios.
- Nuevas formas de organización del trabajo que fomentan la flexibilidad, la polivalencia o la competitividad.
- Reducción de plantillas e intensificación de ritmos de trabajo.
- El deterioro de las condiciones de trabajo.
- La externalización y la subcontratación.

Dentro de los resultados arrojados es de resaltar que el 72% tiene unas condiciones de empleo inseguras, el 75% de los trabajadores encuestados presentan una carga mental, el 50% de los trabajadores encuestados tienen una carga de trabajo alta, el 37% realiza un trabajo carente de contenido, el 83% dice sentir el síndrome de quemado por su trabajo, el 38% realiza su trabajo en turnos o en jornada nocturna en condiciones inseguras para su salud. (p. 28).

Estos estudios nos permiten comprender las dinámicas a las que hoy se enfrentan las empresas familiares en el sector hotelero y la manera como se adaptan al medio cambiante, no son ajenas al sector y se suman las características propias de empresas pequeñas y a su vez de empresas familiares.

En el macro proyecto: Factores laborales de riesgo psicosocial en empresas del eje cafetero por Zuluaga y Calderón (2010) se encuentra un amplio referente teórico del riesgo psicosocial tanto intra como extra-laboral, los modelos que soportan la explicación fisiológica al estrés laboral y las condiciones estresantes de la vida laboral contemporánea.

Estos factores psicosociales que intervienen en el ámbito laboral pueden ser de tipo protector o de riesgo. Se convierten en protectores cuando no generan peligro para el bienestar y la calidad de vida del colaborador y en factor de riesgo, cuando existen circunstancias lesivas que tienen su origen en las distintas fuentes, las cuales se describen como aspectos propios de la organización del trabajo, del individuo o del entorno. (Zuluaga, 1996. p.147).

Según Blanch (2011):

... las condiciones de trabajo son una referencia clave de la investigación y la intervención psicológica. En la medida en que la psicología se ocupa de la relación persona-ambiente,

el objeto de la psicología del trabajo y de las organizaciones es la relación de la persona trabajadora con sus condiciones de trabajo. (p. 4, 5).

En la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, en sus informes periódicos sobre Calidad de Vida en Europa, concibe las condiciones de vida como aquellos aspectos que influyen en la vida cotidiana de la ciudadanía. Entre ellos, destaca las condiciones de trabajo, las relaciones laborales y la integración en el mundo laboral.

El estrés en las últimas seis décadas viene cobrando mayor importancia, dadas las implicaciones que hoy se evidencian en la salud, en la calidad de vida y en la productividad de las personas, en un sentido más amplio el estrés está catalogado como la segunda enfermedad mundial que más afecta a las personas en edad productiva.

Y delimitando el objeto de estudio, se define el estrés como un constructo interactivo, que constituye una reacción de la persona tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de factores individuales, ambientales y sociales, y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo de intervención para el manejo del estrés en los trabajadores. (López, 2002, p.149).

Cary Cooper & Philip Dewe (2004) quienes han realizado una interesante y bien lograda revisión del concepto “estrés” en los últimos años, sostienen que en realidad los actuales psicólogos realizan un “redescubrimiento” del estrés en lugar del pretendido “descubrimiento”. Dichos autores nos recuerdan que el mismo término “estrés” había sido planteado ya desde el siglo XVII, cuando se hablaba de un cuadro de “fuerza, presión o tensión” afín a la histeria, a la neurastenia, al desgaste mental y a la tensión en el campo clínico de la psicología (Casuso, 2011).

Las investigaciones en el campo del estrés se vienen dando desde diferentes enfoques, logrando una transición desde explicaciones físicas a explicaciones que se dan desde las ciencias de la conducta. Tanto las investigaciones como las teorías que se construyen, tienen un objetivo importante y es no solo determinar las causas del estrés, sino identificar la manera de abordarlo y así disminuir su impacto en el proceso salud/enfermedad de las personas y de lo que ello se deriva: deterioro de su calidad de vida y disminución en su productividad, interfiriendo no solamente en la esfera laboral, sino en la social, familiar y salud, entre otras.

Haciendo un recorrido breve, la mayoría de las teorías de intervención, identifican los procesos corporales que aparecen por las situaciones o circunstancias que demandan exigencias físicas o psicológicas de las personas, dichas fuerzas que inciden en el cuerpo se llaman estrés.

Eso quiere decir que los enfoques en su mayoría se centran en la relación entre demandas externas y los procesos corporales, de los cuales los más reconocidos es el de Selye que se basa en la fisiología y la psico-biología llamado "Estrés sistémico" (Selye, 1976) y los enfoques de "estrés psicológico" desarrollado en el campo de la psicología cognitiva. (Lazarus y Folkman, 1984).

Los resultados de las investigaciones, vienen señalando que las situaciones que se consideran estresantes, no siempre generan estrés en todas las personas y que cada una reacciona de diferente manera, algunas considerarse como normales y otras desencadenar activaciones fisiológicas, cognitivas o conductuales y que hay un factor que puede ser indicador de estrés y es que perdure en el tiempo. Eso lleva a que no sea fácil siempre asegurar que una reacción es producto del estrés y o de otra cosa. Autores, especialmente Lazarus, propusieron que "el estrés es un proceso de transacción entre una situación (interna o externa) que posee determinadas

características y una persona que valora la situación en función de sus propias metas, valores, experiencia, etc” (Gómez, 2005, p. 207).

Lazarus no fue ni el primero ni el único investigador que propuso el concepto de valoraciones, transacción o desbalance entre demandas y afrontamiento en relación con el fenómeno del estrés (McGrath, 1970; Schulz y Schonpflug, 1982) pero sí fue él quien difundió esta visión de manera internacional. Durante años desarrolló a través del proyecto "Estrés y afrontamiento" en la Universidad de California-Berkeley, y con el apoyo de diversos colaboradores (entre ellos Folkman y Launier), una teoría comprensiva sobre el estrés y las emociones y el papel en estos fenómenos de aspectos conceptualmente centrales tales como la valoración cognitiva y el afrontamiento (Gómez, 2005, p. 208).

El concepto de afrontamiento está relacionado con hacer frente y se vincula de manera estrecha con el concepto de evaluación cognitiva, que busca abordar, tolerar o reducir las demandas y conflictos externos e internos.

Frente a las grandes inquietudes que se tejen en torno al estrés y la manera de disminuirlo, se da lugar a nuevas terapias que buscan aminorarlo, entre ellas las terapias cognitivo-conductuales de tercera generación (TTG), que se han empezado a estudiar en las universidades y han sido utilizadas en escenarios clínicos y en países occidentales. Estas terapias tienen como principio terapéutico el abandono de la lucha contra los síntomas y se orienta a la vida basada en la atención plena, también conocida como Mindfulness.

Mindfulness es una práctica que integra principios budistas y viene teniendo un desarrollo importante en Estados Unidos a través de las investigaciones de Kabat-Zinn, biólogo molecular, quien desde 1979, implementó en la Facultad de Medicina de la Universidad de Massachusetts, el programa de Mindfulness-Based Stress reduction (MBSR), en cuya primera investigación arrojó

resultados reveladores en cuanto a la disminución significativa de los síntomas en pacientes que sufrían de ansiedad y dolor crónico. Esta práctica de meditación milenaria fue incorporada a través de Kabat-Zinn en el sistema sanitario de los Estados Unidos.

Dentro de las investigaciones se encontró el Programa de Afrontamiento de Estrés Basado en Mindfulness: Rumiación y la Calidad de Vida, donde su objetivo fue buscar evidencias de la relación existente entre la calidad de vida y el que parece ser uno de los factores más relevantes que obstaculizan su obtención, las rumiaciones. Por otro lado, el estudio quiso reflejar los beneficios que aporta el entrenamiento en MBSR (Mindfulness- based stress reduction) respecto al aumento de la satisfacción con la vida y la disminución de los pensamientos re-cíclicos negativos. (Ramiro, 2015).

3.1. Categorías

A continuación se describen las categorías más importantes para el desarrollo de la investigación y en cada categoría se citarán autores o entidades que las han definido y amplian la mirada para su abordaje.

3.1.1. Calidad de vida.

La Organización Mundial de la salud OMS define la calidad de vida como “La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel

de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con su entorno” (Agudelo y Cardona, 2005, p. 85)

3.1.2. Calidad de vida laboral.

Un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores. (Durán, 2010, p. 72).

Grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo. Abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas del trabajo, y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones relativas a la propia experiencia laboral y a su contribución al desarrollo personal. (Blanch, 2011, p. 5).

3.1.3. Capacidades.

Sen (2012) lo define como “libertades sustanciales”, un Conjunto de oportunidades (habitualmente interrelacionadas) para elegir y actuar. Hace referencia a las combinaciones alternativas de funcionamientos que les resulta factible alcanzar. La capacidad viene a ser por lo tanto, una especie de libertad: la libertad sustantiva de alcanzar combinaciones alternativas de

funcionamientos. Dicho de otro modo, no son simples habilidades residentes en el interior de una persona, sino que incluyen también las libertades o las oportunidades creadas por las combinaciones entre esas facultades personales y el entorno político, social y económico. (Nussbaum, 2012, p.40).

El enfoque de las capacidades puede definirse provisionalmente como una aproximación particular a la evaluación de la calidad de vida y a la teorización sobre la justicia social básica. Dicho de otro modo, el enfoque concibe *cada persona como un fin en sí misma* y no se pregunta solamente por el bienestar total o medio, sino también por las oportunidades disponibles para cada ser humano... Es, por lo tanto, un enfoque comprometido por el respeto a las facultades de autodefinition de las personas. (Nussbaum, 2012, p. 38).

3.1.4. Factor de Riesgo psicosocial.

Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo... comprenden aspectos intra-laborales, extra-laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Decreto 1422, Mintrabajo).

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. (OIT, 1986).

3.1.5. Competitividad.

Los siguientes conceptos son planteados por Garay (1986, p. 564) y reflejan una amplia mirada a través de la historia de la transición del concepto de competitividad, los diferentes enfoques y las teorías que los soportan. Entendiendo la competitividad como interacción, le da un lugar protagónico al papel institucional y plantea una revisión desde los cuatro niveles económicos y sociales, micro, macro, meta y meso.

- La competitividad es un concepto que no tiene límites precisos y se define en relación con otros conceptos. La definición operativa de competitividad depende del punto de referencia del análisis –nación, sector, firma–, del tipo de producto analizado –bienes básicos, productos diferenciados, cadenas productivas, etapas de producción– y del objetivo de la indagación –corto o largo plazo, explotación de mercados, reconversión, etcétera (Pineiro, 1993).
- Es la capacidad de responder ventajosamente en los mercados internacionales (Urrutia, 1994).
- Grado por el cual un país en un mundo de competencia abierta, produce bienes y servicios que satisfacen las exigencias del mercado internacional y simultáneamente expande su PIB y su PIB per cápita al menos tan rápidamente como sus socios comerciales (Jones y Treece, 1988).
- Es la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograr esto se basa en el aumento de la productividad. (Porter, 1990)

3.1.6. Productividad.

Los productos son fabricados como resultados de la integración de cuatro elementos principales: tierra, capital, trabajo y organización. La relación de estos elementos a la producción es una medida de la productividad. (OIT, 1998).

Productividad es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Es sobre todo una actitud mental. Busca la constante mejora de lo que existe ya. Está basada sobre la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos. Es la firme creencia del progreso humano. (EPA -Agencia Europea de Productividad-).

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos.

3.1.7. Estrés.

Es el resultado del desequilibrio entre las exigencias presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. (OMS, 2004, p. 4).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se dan cuando los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades.

Un constructo interactivo, que constituye una reacción de la persona tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de factores individuales, ambientales y sociales, y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo de intervención para el manejo del estrés en los trabajadores. (López, 2002, p. 149).

3.1.8. Estrés Laboral.

Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2004, p.3).

3.1.9. Empresa de familia.

En el mundo académico no existe una definición de empresa de familia que sea generalmente aceptada. Autores como Ginebra (1977) y Shanker&Astrachan(1996) creen que ser o no empresa de familia depende de la distribución de la propiedad de la organización; otros como Casillas, Díaz & Vásquez (2005) y Gallo (1995) afirman que depende de quién ejerce el control, además desde otras perspectivas se establece que

influye la intención de continuidad en la propiedad y el sistema de dirección que se tenga (Modest& Llauradó2000; Harris &Holmstron, 1982; Ward& Sorenson 1988).

Estos aspectos llevan a reconocer dinámicas particulares en relación con los procesos organizacionales, que en el caso de la presente investigación el interés se centra en las dimensiones de la calidad de vida laboral y el capital humano asociados a la competitividad de este tipo de empresas. (Ramírez, et al., 2015, p. 1)

Confecámaras en sus Conceptos Doctrina y Jurisprudencia 30 de Enero 2016, enuncia el concepto 2644, donde define las sociedades de familia y el artículo 435 del código del comercio, donde planea que para que una sociedad tenga el carácter de familia debe existir entre dos o más socios un parentesco de consanguinidad hasta el segundo grado.

Y según el concepto: 220-000723 de enero 7 de 2016, la Superintendencia de Sociedades, precisa que en las sociedades cuyos socios fundadores han fallecido y continúan hoy con sus sucesores, personas de la segunda y tercera generación, pueden considerarse empresas familiares, a las que a juicio de esta oficina no les resultaría aplicable la restricción del artículo 435 del Código de Comercio, atendiendo que a las sociedades por acciones simplificadas no les aplica esta, salvo que en los estatutos se hubiere establecido (Confecámaras, 2016).

3.1.10. Sector Hotelero.

Es el nombre genérico de las actividades económicas consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo.

4. Materiales y Métodos

La presente investigación hace parte del Macro-proyecto “Calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social en la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero: análisis de contrastes México-Colombia”, la cual está enmarcada bajo el interés investigativo y la necesidad de establecer una comprensión del objeto de estudio, siendo este: calidad de vida laboral, responsabilidad social, capital humano y competitividad, la investigación se estructurará con un grupo de trabajo académico con los estudiantes de la maestría en Gerencia del talento humano y con docentes de la Universidad de Occidente sede Mazatlán en México.

El instrumento utilizado fue una entrevista estructurada aplicada a 32 hoteles, a través de la observación participante con administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales.

Adicionalmente se hace realiza una entrevista relacionada con estrés a 5 personas trabajadoras de estos hoteles.

4.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.

La investigación se estructurará bajo un estudio de caso, teniendo en cuenta que el objetivo de la misma es describir y comprender la estructura, las dimensiones y experiencias de las empresas de familia del sector hotelero en torno a los determinantes del estrés en la calidad de vida laboral dentro del marco de la competitividad de empresas de familia del sector hotelero en la región del centro occidente de Colombia.

El objeto de estudio se abordará desde dos perspectivas del dato: cuantitativa y cualitativa. Desde lo cualitativo, con un enfoque comprensivo e interpretativo, se tratará de comprender los

significados de los gerentes de empresas familiares del sector hotelero en cuanto al significado que ellos le otorgan a la calidad de vida laboral en la competitividad y su relación con el estrés. Desde lo cuantitativo, se pretende describir los componentes principales de la categoría Calidad de Vida Laboral en relación a los determinantes del estrés y establecer las relaciones que éstas conforman en el desarrollo de competitividad organizacional.

Adicionalmente tendrá tres momentos o fases: una fase de construcción del modelo teórico para la comprensión de las categorías de estudio, una fase de contrastación empírica y una fase de socialización y divulgación de los resultados de la investigación (ver cuadro 2).

Una vez establecidos los elementos conceptuales y los antecedentes necesarios para la presente investigación se procede en el presente apartado a presentar una descripción de la población objeto de estudio y la forma como se buscará la evidencia empírica que permita alcanzar los objetivos antes mencionados.

En primer lugar se especifica la muestra para los respectivos análisis (cualitativo y cuantitativo); en segundo lugar se detalla la manera como se realizó la categorización para el análisis cualitativo y la medición sobre la percepción de los empresarios frente al estrés, localidad de vida laboral y la competitividad.

Cuadro 2
Diseño de la Investigación

DETERMINANTES DE ESTRÉS EN LA CALIDAD DE VIDA EN EL MARCO DE LA COMPETITIVIDAD EN EMPRESAS DE FAMILIA DEL SECTOR HOTELERO EN LA REGIÓN CENTRO OCCIDENTE DE COLOMBIA			
	Fase Uno	Fase Dos	Fase tres
Fases	<p>Construir el referente teórico para la comprensión de las relaciones entre estrés, calidad de vida laboral con la competitividad en la empresa familiar del sector hotelero.</p>	<p>Realizar el análisis de caso que permita establecer las relaciones entre estrés y calidad de vida en la competitividad de la empresa de familia del sector hotelero</p>	<p>Desarrollar procesos de socialización y divulgación de los resultados de la presente investigación.</p>
Actividades	<p>1.1. Desarrollar un marco de referencia que permita la delimitación de los conceptos: estrés, calidad de vida laboral y competitividad.</p> <p>1.2. Realizar un estado de antecedentes sobre las categorías fundantes del presente estudio en Colombia</p> <p>1.3 Establecer relaciones teóricas entre estrés, calidad de vida y competitividad.</p>	<p>2.1. Aplicar un instrumento explicativo (cuantitativo) que permita capturar percepciones de las empresas de familia frente al estrés, calidad de vida laboral y competitividad.</p> <p>2.2. Analizar e interpretar la información recopilada partiendo de una estructura descriptiva (cualitativa y cuantitativa) y comprensiva (cualitativa).</p>	<p>3.1. Realizar un artículo de investigación donde se presenten los resultados</p> <p>3.2. Presentar los resultados de la investigación en Simposio</p>

Fuente: Ajustado del Macro-proyecto “Calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social en la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero: análisis de contrastes México-Colombia.”
Investigador Héctor Mauricio Serna.

4.2 Característica de la muestra

El presente estudio se realizó en empresas de familia del sector hotelero ubicadas en la región del centro occidente del país. La muestra fue seleccionada bajo criterios no probabilísticos y la escogencia de las unidades de observación se desarrolló bajo los siguientes criterios:

- Empresas de familia del sector hotelero.
- En la muestra se contempla únicamente administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales.
- Para la entrevista sobre estrés se tuvo en cuenta 3 trabajadores con funciones operativas.

Los criterios antes mencionados buscan favorecer el análisis de las percepciones principalmente de los cargos directivos de las empresas de familia del sector hotelero frente condiciones de estrés, calidad de vida y competitividad. Es de resaltar que se recopiló información de 32 empresas.

En el cuadro 3 se detallan las condiciones para la selección de la unidad de análisis del estudio.

Cuadro 3

Información sobre la unidad de análisis del estudio

Características	Información
Población Objeto de Estudio	Empresas de familia del sector hotelero
	Administradores, gerentes generales, representantes legales secretarías de gerencia y /o gerentes comerciales
Período de recolección de la información	Agosto a Noviembre de 2015
Medio de recolección	Encuesta estructurada
Unidad Muestral	Administradores, gerentes generales, representantes legales secretarías de gerencia y /o gerentes comerciales
Universo de estudio	32 empresas de familia del sector hotelero, a partir de las percepciones recopiladas a Administradores, gerentes generales, representantes legales secretarías de gerencia y /o gerentes comerciales

Fuente: Macro-proyecto. “Calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social en la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero: análisis de contrastes México-Colombia.” Investigador Héctor Mauricio Serna Gómez.

De otra parte al identificar las características generales de las empresas objeto de estudio, es posible evidenciar que una alta proporción de empresas se localizan en Caldas (44%) seguido de Nariño (19%), Cundinamarca (19%), Valle del Cauca (9%), Quindío (6%) y Risaralda (3%), además la mayoría de empresas son micro empresas (68%) seguido de pequeñas empresas (29%); la mayoría presenta un rango de activos inferior a 166 millones de pesos (52%) seguido de empresas con un rango de activos entre 167 millones y 1661 millones de pesos (32%) y de empresas con un rango de activos superior a 1662 millones de pesos (16%). Es de resaltar que la mayoría de empresas fueron constituidas en un año igual o inferior al 2004 (55%), algunas sólo llevan seis y diez años (14%) otras sólo llevan constituidas entre dos y cinco años (23%) y unas cuantas llevan constituidas menos de dos años (10%), (ver cuadro 4).

Cuadro 4
Información sobre la unidad de análisis del estudio

Características	Información
Población Objeto de Estudio	Empresas de familia del sector hotelero
Período de recolección de la información	Administradores, gerentes generales, representantes legales secretarías de gerencia y /o gerentes comerciales Agosto a Noviembre de 2015
Medio de recolección	Encuesta estructurada
Unidad Muestral	Administradores, gerentes generales, representantes legales secretarías de gerencia y /o gerentes comerciales
Universo de estudio	32 empresas de familia del sector hotelero, a partir de las percepciones recopiladas a Administradores, gerentes generales, representantes legales secretarías de gerencia y /o gerentes comerciales

Fuente: Macro-proyecto. “Calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social en la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero: análisis de contrastes México-Colombia.” Investigador Héctor Mauricio Serna Gómez.

Se construyeron para la presente investigación 5 preguntas orientadas a identificar los factores determinantes del estrés en la calidad de vida dentro del marco de la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero.

4.3 Instrumento y captura de la información.

Los instrumentos fueron diseñados por los investigadores del macro-proyecto para la recopilación de la información y tenían como finalidad la descripción y comprensión de las percepciones de los empresarios frente a calidad de vida laboral y competitividad de las empresas de familia del sector hotelero, de acuerdo a esto, se desarrolló una encuesta estructurada que sigue dos perspectivas: cualitativa y cuantitativa.

Desde la encuesta semi-estructurada se pretende comprender condiciones históricas de la empresa de familia, y aspectos relacionados con políticas orientadas a fortalecer la calidad de vida laboral. Particularmente se indagó por aspectos como: políticas de seguridad en el trabajo que tiene presente, programas de promoción y salud, programas para fomentar el uso del tiempo libre, condiciones ambientales de la organización, condiciones de salud, programas de bienestar laboral, programas de bienestar para personas en condiciones de discapacidad, programas de fomento a la inclusión e igualdad, concepciones de la competitividad y estrés.

Desde la estructura cuantitativa la encuesta pretende describir las condiciones relacionadas a la calidad de vida laboral y competitividad, para tal fin el instrumento de valoración cuantitativo se estructuró bajo escalas de Likert de 1 a 10 y bajo escalas dicotómicas (si y no) esto con el fin de recopilar la información necesaria para la descripción de las categorías antes mencionadas (Ver cuadro 5).

Cuadro 5
Categorías para el análisis cualitativo

Categorías	Aspectos a considerar
Población objeto de estudio	<p>Historia de la empresa de familia</p> <p>Personas que participaron en el proyecto empresarial</p>
Calidad de vida laboral	<p>Riesgos laborales posibles en la empresa</p> <p>Programas de prevención del riesgo laboral.</p> <p>Programas para fomentar el buen uso del tiempo libre</p> <p>Condiciones del medio ambiente laboral</p> <p>Condiciones de salud de los colaboradores</p> <p>Programas de bienestar laboral que realiza la empresa</p> <p>Programas de recompensa e incentivos</p> <p>Programas de prevención frente al acoso sexual</p> <p>Programas de prevención frente al acoso laboral</p> <p>Programas de participación en la toma de decisiones</p> <p>Programas de promoción laboral</p> <p>Programas de promoción de la equidad de género</p>
Competitividad	<p>Condiciones de competitividad organizacional</p> <p>Condiciones de la gestión organizacional</p> <p>Relaciones con los proveedores</p> <p>Relaciones con la competencia directa</p> <p>Características de productos o servicios innovadores</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Innovación en servicio</p> <p>Segmentación del servicio</p>

Cuadro 5
Categorías para el análisis cualitativo

Categorías	Aspectos a considerar
Población objeto de estudio	<p>Historia de la empresa de familia</p> <p>Personas que participaron en el proyecto empresarial</p>
Calidad de vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> · Riesgos laborales posibles en la empresa · Programas de prevención del riesgo laboral. · Programas para fomentar el buen uso del tiempo libre · Condiciones del medio ambiente laboral · Condiciones de salud de los colaboradores · Programas de bienestar laboral que realiza la empresa · Programas de recompensa e incentivos · Programas de prevención frente al acoso sexual · Programas de prevención frente al acoso laboral · Programas de participación en la toma de decisiones · Programas de promoción laboral · Programas de promoción de la equidad de género
COMPETITIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> · Condiciones de competitividad organizacional · Condiciones de la gestión organizacional · Relaciones con los proveedores · Relaciones con la competencia directa · Características de productos o servicios innovadores · Calidad del servicio · Innovación en servicio · Segmentación del servicio

Fuente: Macro-proyecto. “Calidad de vida laboral, capital humano, responsabilidad social en la competitividad de las empresas de familia del sector hotelero: análisis de contrastes México-Colombia.” Héctor Mauricio Serna Gómez.

5. Análisis y discusión de Resultados

5.1. Estrés, condiciones y variables.

El estrés es determinante de expresión de la calidad de vida laboral. Este se refleja en la mayoría de las personas en la manera como enfrentan las diferentes situaciones de su vida, su trabajo, su vida familiar, sus relaciones, por tanto el ámbito laboral es un escenario significativo en el que la presencia del estrés alcanza grandes manifestaciones, generadas en relación a las condiciones del trabajo, a la exposición de los riesgos psicosociales y a las maneras de afrontarlo.

Las leyes laborales en cada uno de los países de América Latina a partir de la OIT, se mantienen en una jornada laboral de 8 horas. En Colombia el código sustantivo del trabajo en su artículo 161 dice: La duración máxima legal de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo algunas excepciones, que están contempladas en el artículo.

De acuerdo a la presente investigación, las jornadas laborales de los trabajadores del sector hotelero en su mayoría superan los máximos establecidos por la ley especialmente en temporadas altas, lo cual disminuye directamente horas de descanso, de familia, de recreación, que afecta la percepción de la calidad de vida de las personas y la manera como desempeñan su rol laboral en la cotidianidad, que puede incidir de manera importante en la competitividad empresarial.

En cuanto al conocimiento e implementación de los programas que la empresa desarrolla para fomentar el buen uso del tiempo libre, el libre esparcimiento y el desarrollo de actividades

recreativas y deportivas, el 31% dicen tener programas y en la observación directa, estos programas no son entendidos, como por ejemplo tener acceso al gimnasio de propiedad de la familia en días de descanso, recreación en piscina, , paseos, fiestas, fechas especiales, cena de navidad, uso gratuito de la infraestructura, los programas propuestos por la ARL (sin nombrarlos), pausas activas, afiliaciones de ley, respeto de las vacaciones, rumba terapia, sala de entrenamiento, lo cual refleja no sólo el desconocimiento del concepto, objetivos y estrategias de los programas enmarcados dentro de la ley, sino la falta de claridad frente a programas estructurados que respondan a las necesidades de los trabajadores.

Los riesgos laborales relacionados con la calidad de vida en el sector hotelero en el presente estudio están descritos en relación a las jornadas altas de trabajo (superando las propuestas por la ley), formas de contratación (el 27% presentan una antigüedad menor a un año) y los bajos salarios (el 50% con un salario mínimo legal).

Los resultados del estudio muestran que tanto directivos como colaboradores tienen una alta percepción de ambientes de trabajo adecuados al interior de los espacios laborales, la percepción de las condiciones y ambiente laboral son observadas como apropiadas, óptimas, en el marco del respeto y la cordialidad, son mínimos los que pueden percibirla como no estable por algunas condiciones de manejo de relaciones que se dan al interior de la empresa.

Se encuentran actividades aisladas e individuales que para nada se ajustan al objetivo desde el cual está planteada la ley. Así mismo las condiciones de trabajo asociadas a la dotación son percibidas como adecuadas. Sin embargo en la observación directa:

1. Se encuentra una inconsistencia en relación a la información (por ejemplo no cuentan con calzado adecuado para actividades que requieren tiempos importantes para

estar de pie y realizar desplazamientos en superficies deslizantes). Lo que tiene cobra sentido cuando el mayor factor de riesgo de este tipo de personas es por caídas, relacionadas con deslizamientos y pisos mojados.

2. Los entornos físicos, instalaciones, equipamientos, recursos materiales y técnicos, y condiciones higiénicas, son catalogados de estar en buenas condiciones con un porcentaje por encima del 97%. Y lo que se puede evidenciar en la observación directa es que algunos espacios físicos cuentan con poco ingreso de luz y ventilación, en función de aprovechar los espacios.

3. Mínima intervención desde las empresas para abordar los programas de seguridad y salud en el trabajo, la implementación de las políticas por las empresas es poca o nula en algunos casos.

5.2. Estrés y salud.

Las situaciones asociadas a estrés (percepción de tensión o presión), en el resultado del presente estudio, no son identificadas como tal y se relacionan con molestias físicas y emocionales, dolores musculares, dolor de cabeza y emociones asociadas con la rabia. Esto lleva a pensar que el estrés a pesar de estar contemplado como enfermedad en el CIE10 (Clasificación internacional de enfermedades, décima versión) y como enfermedad profesional en Colombia, aún no logra ser diagnosticado, ni se tiene la conciencia suficiente para emprender acciones que disminuyan su incidencia en las empresas de familia del sector hotelero.

Los trabajadores según reportes de las entrevistas, pueden verse expuestos al estrés por las dinámicas de los integrantes de las familias en las empresas familiares, rivalidades, intereses

particulares, en algunos casos sienten que sus jefes manejan el dinero como una caja menor y olvidan la rigurosidad de mantener un protocolo en el manejo del dinero.

5.3. Afrontamiento del estrés

Los trabajadores de empresas de familia del sector hotelero según el presente estudio muestran principalmente dos maneras para manejar las tensiones y presiones que se generan del ejercicio de su trabajo, una de ellas es la evitación –prefieren no hablar de lo ocurrido para evitar conflictos- y otra es la manera de expresar lo que ha sido tenso o ha generado presión abriendo canales de comunicación, con jefes, con las personas involucradas o toman la opinión de terceros que lograron observar la situación.

En el estudio también se identifica, que cuando a los trabajadores les aparecen molestias físicas y emocionales relacionadas con su trabajo, en su mayoría lo han incorporado a su cotidianidad y las respuestas que aparecen son: me acuesto cuando llego a casa, duermo, descanso, me tomo una pasta.

Todo lo anterior, deja entrever que no hay una percepción clara de las personas con relación al estrés generado en los espacios de trabajo, por el contrario, se ha incorporado de tal manera que ya hace parte de las dinámicas familiares o laborales a las que se ven expuestos en su día a día y la manera de afrontarlo se incorpora a su repertorio en el manejo del cansancio: descansar o dormir.

Esta percepción dificulta su intervención dado que los mecanismos de afrontamiento del estrés se convierten en maneras interiorizadas de asumir su ejercicio laboral.

6. Conclusiones

Los factores determinantes de estrés y la calidad de vida en el marco de la competitividad, presentes en trabajadores de empresas de familia del sector hotelero, en el presente estudio están asociados a las condiciones de trabajo, a las condiciones de salud y a la manera como los trabajadores asumen situaciones de tensión y presión.

Los resultados permitieron identificar la informalidad en la que se manejan la mayoría de las empresas de familia del sector hotelero en nuestro país y la baja importancia que se le da a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, analizada desde los criterios de condiciones de vida laboral como programas de riesgo laboral, programas para fomentar el buen uso del tiempo libre, programas de bienestar definidos dentro de la política empresarial, acoso sexual y laboral, toma de decisiones y equidad de género.

El sistema de seguridad y salud en el trabajo en Colombia busca garantizar el derecho al trabajo decente, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación y formalización del empleo, a través de políticas, que no sólo buscan su estricto cumplimiento, sino que reflejan la importancia que se le ha venido dando a la calidad de vida laboral y las implicaciones que tienen en la actualidad en los procesos de salud/enfermedad que por un lado según los estudios impactan de manera desfavorable el producto interno bruto de las naciones y en un marco directo a la manera como las empresas se ven afectadas en su competitividad.

Se evidencia en el presente estudio, un claro desconocimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, sus conceptos, objetivos y las estrategias de los programas enmarcados dentro de la ley, adicionalmente la falta de diagnósticos que acompañen programas estructurados que respondan a las necesidades de los trabajadores.

6.1 Relación estrés y calidad de vida.

Las condiciones laborales en las que están inmersas en su mayoría las empresas de familia del sector hotelero, muestran por un lado que las jornadas laborales de los trabajadores superan los máximos establecidos por la ley especialmente en temporadas altas, lo que significa que al aumentar las horas de trabajo, disminuyen las horas dedicadas al descanso, a la familia, a la recreación, alterando la percepción de la calidad de vida de las personas y el desempeño su rol laboral que se puede ver afectado en la cotidianidad.

Por tanto, un determinante de estrés relevante en los resultados, está asociado a las jornadas extensas de trabajo que vinculan las relaciones familiares, a la presión generada en altas temporadas por la ocupación en los hoteles, a las exigencias de jefes, compañeros y clientes, a la manera como los dueños (algunos miembros de la familia) plantean las órdenes o pedidos y manejan el dinero.

Teniendo en cuenta las características propias de las empresas de familia, la investigación realizada por el sociólogo Jaime Ruiz plantea que las relaciones familiares preexisten a las relaciones laborales: la tentación de trasladar los conflictos de aquellas a las empresas familiares es muy alta.

Los conflictos de las empresas familiares son, como es obvio, de un lado, los propios de los grupos familiares con sus emociones y percepciones individuales, y de otro lado, los propios de las empresas (Ruiz, 2007).

La manera como se asume la calidad de vida y en ella el estrés en las empresas de familia del sector hotelero en algunas regiones de nuestro país, da cuenta de la manera como se vivencian

los procesos de salud/enfermedad/muerte, donde no se refleja que la atención esté puesta allí más allá de tener presente algunas políticas en las que se centran para evitar incurrir en sanciones.

En términos de condiciones de trabajo como un factor de riesgo psicosocial, se puede concluir que a mayor tiempo dedicado al trabajo, menor es la participación de las personas en otros ámbitos de la vida y esto conlleva a que su calidad de vida se vea afectada al no lograr el cumplimiento de sus expectativas a nivel familiar, económico y social entre otras.

6.2. Relación calidad de vida y competitividad.

El sector de la hotelería, es uno de los sectores de la economía mundial que ha cursado un crecimiento más rápido, unido a ello se encuentra entre los sectores que más empleo ha creado de manera directa y de manera indirecta (el efecto que causa en sectores como por ejemplo el transporte, los centros de diversión y recreación, entre otros).

Sin embargo las investigaciones muestran que el sector hotelero, es uno de los sectores donde las condiciones laborales se ven más comprometidas, por el modelo flexible que se maneja y la informalidad en la contratación. En lo que respecta al presente estudio, la mayoría de las empresas de familia son pequeñas y medianas, donde no hay una estructura organizada y su informalidad en algunos casos lleva a que se caracterice por ofrecer bajos salarios, requerir bajos niveles de escolaridad, ofrecer sistemas de contratación variados, por horas, por turnos y otras en jornadas laborales extensas y nocturnas.

Podemos concluir que los principales factores determinantes del estrés de las personas que trabajan en empresas de familia del sector hotelero, están asociados por un lado a factores de riesgo a los que están expuestos por las características propias del sector y de las empresas de

familia y por otro a los modos de afrontamiento. Al estar expuestas las personas a los factores de riesgo psicosocial tanto si son de interacción o si son individuales (Zuluaga, 1996), se deteriora su calidad de vida, baja su productividad y los indicadores de competitividad se pueden ver afectados, como la calidad en el servicio, las capacidades de ampliación del servicio, la innovación y el posicionamiento de marca entre otros.

El contraste entre la observación en la visita al espacio de servicio hotelero y lo que perciben los entrevistados tiene diferencias. Una de las dificultades encontradas en el presente estudio es que muchas de las respuestas de los gerentes y directivos de las empresas de familia del sector hotelero, expresan tener buenas condiciones laborales, promover los programas de seguridad y salud en el trabajo y en la observación directa la realidad es diferente.

7. Recomendaciones para el Sector Hotelero

Los resultados permiten mostrar a los directivos de las empresas de familia del sector hotelero la relevancia de intervenir los factores determinantes de estrés: factores de riesgo relacionados con el sector, los modos de afrontamiento y las condiciones de trabajo a los que se ven expuestos los trabajadores del sector, que les permita disminuir los factores de riesgo laborales, aportando a la calidad de vida y por ende a la competitividad de la empresa.

En este sector desde la estructura empresarial sustentada en la familia, se requiere que las empresas implementen acciones que permitan a los trabajadores mantener un estado de vida saludable, interviniendo sus factores de riesgo psicosocial y así garantizar a través de sus políticas un entorno laboral de calidad.

La capacitación desde un proceso de salud colectiva más que individual, aminora el riesgo, porque uno de los puntos importantes a tener en cuenta, es que las empresas de familia del sector hotelero, necesitan comprometerse con tener un amplio conocimiento del impacto de los riesgos psicosociales en la calidad de vida de las personas y apropiarse de las políticas laborales establecidas, dado que ellas integran los objetivos primordiales por los cuales están creadas y facilitan su comprensión e impacto en el ambiente laboral.

Es importante resaltar que el sector hotelero, bajo las dinámicas del mercado requiere garantizar su fidelización, ampliar su mercado, ampliar sus servicios y para ello su capital humano es su carta de presentación y en la medida en que sus trabajadores presenten una reducción del estrés, su productividad se va ver reflejada en la manera como interactúa con los clientes. Eso quiere decir que el estrés en el trabajo está asociado a la reducción de la productividad de las

empresas y una disminución importante en la calidad de vida de los trabajadores que la presentan, llevando a consecuencias como absentismo y rotación.

Es importante por un lado que los programas estén orientados a prevenir los riesgos psicosociales asociados al sector y por otro lado, intervenirlos a través de técnicas adecuadas para su manejo.

Hacer un ejercicio riguroso de la implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, facilitaría intervenir los determinantes del estrés identificados al interior de las empresas de familia en función de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y así aumentar la competitividad empresarial, en la medida en que las personas pueden desempeñar sus labores con las condiciones de trabajo óptimas para el ejercicio de su quehacer cotidiano.

8. Recomendaciones para el área de Gestión del Talento Humano.

Los gerentes y administradores de las empresas de familia del sector hotelero, en su mayoría son los dueños o sus hijos y las funciones de gestión administrativa, mercadeo y gestión del talento humano, son desarrolladas en su mayoría por ellos mismos.

Desde este contexto, se plantean unos pasos que pueden ser tenidos en cuenta por quien realice las funciones relacionados con el área de talento humano.

- Dentro del protocolo de familia (para quienes lo tienen), definir los niveles de autoridad en la emisión de normas, reglas y pedidos al interior de la empresa familiar. Dado que en muchas empresas familiares, los roles no están definidos, los estilos de liderazgo son variados y la manera como se imparten las normas y reglas puede variar de un miembro de la familia a otro y generar tensión en los trabajadores que se ven involucrados.

Para las empresas que no tienen protocolo, definir acuerdos y compromisos en relación a quien es el encargado impartir las normas y reglas.

- Comprender e implementar el plan de seguridad y salud en el trabajo, como una herramienta fundamental que garantiza la calidad de vida de los trabajadores, repercute en la atención a los clientes y aumenta el nivel de productividad en beneficio de la competitividad de la empresa.
- Apalancarse en los estudios de factores de riesgo laboral del sector hotelero e intervenirlos en pro de disminuir del estrés laboral.

9. Referencias

- Andrade Verónica & Gómez Ingrid. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Revista Pensamiento Psicológico*, Vol.4, N°10, 2008, pp. 9-25.
- Blanch Josep María. (2007). Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión. Formación continuada a distancia. Decimocuarta edición. Septiembre-Octubre 2011. Barcelona, España.
- Cardona Doris & Agudelo Héctor Byron (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, Vol. 23, Núm. 1, enero-junio, 2005, pp. 79-90. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Disponible en: http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/3c569269-fd71-4c59-9e19-0e241ef0b1e3/2005_Construcci%C3%B3n+cultural+del+concepto+calidad+de+vida.pdf?MOD=AJPERES.
- Casuso Liliana. (2011). Estrés un producto del S.XX. Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés. Disponible en: http://www.acapsi.com/estres_historia_del_diagnostico_y_tratamiento.html
- Centty Villafuerte Deymor Beyter. Fondo de cultura de la fundación nuevo mundo (2011). La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micro y pequeñas empresas de la región Arequipa.. Arequipa Perú. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1167/1167.pdf>
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT 2006. La guía de Prevención de riesgos psicosociales en el sector Hostelería. Madrid. Disponible en:

http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_sectorial_hosteleria.pdf

De La Garza Toledo Enrique. (2004). Los dilemas de los nuevos estudios laborales en América Latina. Documentos de la Escuela. Nro. 21. Los dilemas de los nuevos estudios laborales en América Latina. ENS, Escuela Nacional Sindical, Medellín, Colombia. 40 p. 2004.

Disponible en:

<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/colombia/ens/doc21/garza.pdf>

Durán María (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1): 71-84. Enero-Junio 2010.

Franco Saúl, (1993). Proceso vital humano proceso salud/enfermedad: una nueva perspectiva. Conferencia presentada en el seminario marco conceptual para la formación de profesionales de la salud. U. Nacional.

Garay José Luis. (1997). Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996.

Disponible en:

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/248.htm>

Gallego Domínguez Ignacio. (2012). La empresa familiar. Su concepto y delimitación jurídica. Cuadernos de Reflexión de la Cátedra PRASA de Empresa Familiar nº 14. Universidad de Córdoba España.

Garrido Johana, Uribe Ana & Blanch Josep. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta colombiana de psicología* 14 (2): 27-34.

Gómez Ortiz Viviola (2005). Richard Stanley Lazarus. (1922-2002). *Revista Latinoamericana de Psicología* 2005, p 37. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=80537112>

González Raquel, Hidalgo Gustavo & Guadalupe José. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Revista Psicología y Salud*, Vol. 17, Núm. 1: 115-123.

González Santa Cruz Francisco Sánchez Cañizares Sandra María & López Guzmán Tomás
Influencia de variables personales en el compromiso organizativo de los empleados del sector hotelero *Revista Galega de Economía*, vol. 23, núm. 2, mayo-agosto, 2014, pp. 27-46.

Houtman, Irene. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*, World Health Organization. Serie 6. Consultado en:
http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf

Krohne Heinz Walter. (2002). *Teorías estrés y afrontamiento* Johannes Gutenberg-Universität Mainz Alemania.

Instituto Nacional de Seguros. (2011). Normas de salud ocupacional para las empresas privadas.
Disponible en: <http://www.ins.go.cr/normas.html>

Labarca Nelson. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Revista Omnia*, vol. 13, núm. 2, pp. 158-184. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=73713208>

Laurell Asa. (1978). Proceso de trabajo y Salud. Cuadernos Políticos, número 17, México, D.F., editorial Era, julio-septiembre de 1978, pp.59-79.

López Mena Luis & Campos Álvarez Javier. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, vol. XI, núm. 1, pp. 149-165.

Macías Ramírez Víctor Hernando. (2011). La sucesión en empresas de familia un análisis desde la teoría de la agencia: caso departamento de caldas. Universidad Nacional de Colombia Sede- Manizales. Maestría en Administración Manizales.

Macías Ramírez Víctor Hernando & Ramírez Ospina Duván Emilio. (2012). Productividad y Formación. Empresas de familia: un análisis desde la teoría de la agencia. Artículo de Investigación Científica y Tecnológica / Recibido: 16 de julio de 2012 / Aceptado: 10 de septiembre de 2012 Universidad de Manizales,

Martínez Alcántara Susana & Hernández Sánchez Araceli. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana Salud Pública* v.31 n.4. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662005000400012&lng=es.

Martínez Gamarra Marino & Ros Mar Ricardo. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral .Acciones e Investigaciones Sociales, 28 (julio 2010), pp. 5-55. Universidad de Zaragoza. Disponible en: <File:///C:/Users/Sandra%20Patricia/Downloads/Dialnet-delacalidaddelavidalaboralalosriesgopsicosociales-3610086.pdf>

Nusbaum, M. (2012). Crear Capacidades. España: España libros.

OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores. num 3.

Orejuela Jhonny. (2014). Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación. Colombia: Editorial Bonaventuriana.

Página Confecámaras. www.confecamaras.org.co/

Página Cotelco. www.cotelco.org

Página Mintrabajo. www.mintrabajo.gov.co/el-

Página OIT. www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm

Página OMS. www.who.int/es/

Peiro, Jose Maria. (2010). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Lección

Magistral leída en el solemne acto de apertura 2009-2010. Universidad de Valencia.

Porter Michael. (2008). La ventaja competitiva de las naciones. *Revista Facetas* No. 91•1/91.

Facultad de Ciencias Económicas – UNRC Área de Educación a Distancia. 2do.

Cuatrimestre – Año 2008

Ramírez Velásquez Josefina. (2001). Mujer, trabajo y estrés. *Revista latinoamericana de salud*

en el trabajo. Vol. 1. No.2. Mayo—Junio 2001. Consejo Mexicano de la Medicina del

Trabajo.

Ramírez, Duván Emilio, Zuluaga Soto Jairo, Serna Héctor Mauricio y Cardona Acevedo

Marleny. Competitividad en el marco del capital humano y la calidad de vida laboral: el

caso de las empresas familiares del sector turístico. Ponencia 12 septiembre 2015.

Ramiro Martín José María. (2015). Programa de Afrontamiento de estrés Basado en

Mindfulness: Rumiación y la Calidad de Vida. Repositori Universitat de les Illes Balears.

201. Disponible en: URI: <http://hdl.handle.net/11201/1551>.

Rodríguez Maria, Campos Antonio, Jiménez-Betty Jose & Martínez del Castillo Jesus. (2007).

Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout Calidad de vida y estrés

laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño .*Revista*

internacional de ciencias del deporte international journal of sport science Volumen. p. 62.

Ruiz Jaime, (2007). El conflicto en las empresas familiares: Naturaleza, causas, tipologías y estrategias de solución. Disponible en:

<http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/74/142>

Salazar Gómez Cesar Augusto. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Revista CES Salud Pública*. Volumen 2 Número1 Enero-Junio 2011 pág. 85-90

Segurado Torres Almudena & Agulló Tomás Esteban (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Revista Psicothema* v. 14 n. 4. Oviedo-España.

Zuluaga Jairo. (1996). Factores de riesgo psicosocial. Documento técnico ISS . Santafé de Bogotá: Libros y libros.

Zuluaga Soto Jairo, Calderón Hernández Gregorio & Serna Gómez, Héctor Mauricio. (2013) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. Vol. 9, num 2, 2013. pp 409-423. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67932397013>

Anexos.

Anexo 1. Preguntas orientadoras en relación al estrés

1. Describa ¿Cuáles ha sido situaciones en las que ha estado expuesto a situaciones de tensión o presión en su ejercicio laboral?
2. Identifique ¿Cuáles molestias físicas o emocionales han sido generadas por su trabajo?
3. Registre ¿Cómo resuelve los problemas que se le presentan en el trabajo?
4. Enumere ¿Qué acciones ha realizado para disminuir o evitar las molestias (dolencias) físicas o emocionales generadas por su trabajo?
5. Describa ¿Cómo es su ritmo en el trabajo? (horas al día de trabajo, tiempos para realizar sus actividades y momentos de presión).

Anexo 2. Testimonios

Testimonio 1.

Desde pequeña he tenido relación con el sector hotelero. Mis papas desde que me acuerdo se han movido en ese medio. Vivíamos en la parte de arriba del hotel o en la parte trasera y durante muchos años lo hicimos, hasta mi adolescencia. A veces me quería ir, pues sentía que no teníamos un espacio para nosotros.

Luego todo se dio y separamos el hotel de nuestra vivienda. Me gusta trabajar con el sueño de mi papá, solo tengo dificultades, pues mi mamá ya no quiere mucho estar aquí y me delega muchas responsabilidades y algunas de nuestras dificultades tiene que ver con que ella a veces no quiere venir, yo creo que está cansada, solo que hay algunas actividades que ella realiza y aun yo no conozco muy bien. Estar aquí me permite estudiar, tengo un ingreso que en otro lugar no lo tendría y contribuyo a mantener el patrimonio familiar.

Mi jornada es de 6:30 am a 5:30 am, para irme a estudiar. Cuando quiero ir a rumbear me consigo un reemplazo y no hay inconveniente, los fines de semana hay reemplazos, el hotel tiene más ocupación en semana.

Me gusta hacerlo, es un trabajo tranquilo, hay días que hay más movimiento, en general es suave y cuando necesitamos apoyo, se redistribuyen las funciones, ya en temporadas como ferias y semana santa, se contratan personas. (Persona de apoyo Hotel).

Testimonio 2.

“Llevo casi toda mi vida acompañando a la familia, desde mi práctica profesional inicié. Ha sido una experiencia de crecimiento, de aprendizaje, durante el tiempo que he estado aquí me casé, tuve mi familia, incluso mi hija hizo su práctica aquí.

Yo ya toreo todas las situaciones y a los dueños, a pesar de ser duro en algunas situaciones porque todos quieren mandar, yo ya sé cómo es cada uno y puedo resolver y tomar decisiones, a veces lo que me cuesta es que quieren manejar el dinero como si fuera una caja menor y sacar, ha sido una pelea permanente para que entiendan que se requiere manejar como una empresa y que yo tengo la responsabilidad de ello. (Administradora de Hotel).

Tablas descriptivas Calidad de Vida Laboral.

Tabla 1. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con programas que fomentan el buen uso del tiempo libre

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
La empresa tiene programas para fomentar el buen uso del tiempo libre	31%	69%	100%

Fuente: Héctor Mauricio Serna, resultados de la investigación Macro-proyecto.

Tabla 2. Proporción de empresas de familia del sector hotelero con condiciones buenas del entorno laboral

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	100%	0%	100%
Recursos materiales y técnicos	97%	3%	100%
Condiciones higiénicas	100%	0%	100%

Fuente: Héctor Mauricio Serna, resultados de la investigación Macro-proyecto.