

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**“EL CLIMA LABORAL EN RELACIÓN CON EL ESTRÉS EN EL TRABAJO EN  
LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES HOTELERAS EN EL DISTRITO DE  
YANACANCHA PROVINCIA DE PASCO - AÑO 2018”**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Herbert Stewart, CAMPOS QUISPE**

**Bach. Diana Noemí, VALENTIN GUILLERMO**

**ASESOR:**

**Mg. Walter, MEJIA OLIVAS**

**PASCO - PERÚ- 2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TITULO**

**“EL CLIMA LABORAL EN RELACIÓN CON EL ESTRÉS EN EL TRABAJO EN  
LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES HOTELERAS EN EL DISTRITO DE  
YANACANCHA PROVINCIA DE PASCO - AÑO 2018”**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Herbert Stewart, CAMPOS QUISPE**

**Bach. Diana Noemí, VALENTIN GUILLERMO**

**SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LOS JURADOS**

---

**Dr. Humberto, MARTINEZ SOLANO  
PRESIDENTE**

---

**Dr. Esteban, LAVADO VASQUEZ  
MIEMBRO**

---

**Dr. Oscar, LOPEZ GUTIERREZ  
MIEMBRO**

**PASCO - PERÚ 2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a nuestros padres y hermanos, por el inmenso cariño y abnegación, que son nuestra inspiración y el motor que nos impulsa a seguir adelante el cual reafirmamos nuestro compromiso con ellos y con la sociedad.

Stewart y Noemi

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos primeramente a Dios por estar con nosotros en cada instante de nuestra existencia, por iluminar nuestra mente y nuestros corazones y por haber puesto en nuestro camino a personas que con sus sabias enseñanzas han formado nuestro carácter y nuestra mente a lo largo de nuestra formación profesional en las aulas universitarias.

Agradecemos de forma especial a nuestro asesor Walter MEJIA OLIVAS por su asesoramiento en la presente investigación. Su apoyo incondicional y su capacidad para guiar nuestras ideas han sido de mucha ayuda para terminar nuestra tesis.

A todos los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión quienes nos brindaron sus conocimientos en nuestra formación profesional. A Todos ellos muchas gracias

Stewart y Noemi

## INTRODUCCIÓN

SEÑOR PRESIDENTE, SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

En la fecha tenemos el alto honor de poner a vuestra consideración la tesis intitulada “EL CLIMA LABORAL EN RELACION CON EL ESTRÉS EN EL TRABAJO EN LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES HOTELERAS EN EL DISTRITO DE YANACANCHA PROVINCIA DE PASCO - AÑO 2018”

En la presente investigación se planteó el siguiente problema general:

¿Existe relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018?

Con sus respectivos objetivos específicos como se detallan a continuación:

1. Determinar la relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018
2. Analizar la relación entre los síntomas Psicológicos del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018

En el desarrollo de la investigación, en el capítulo I se consideró el planteamiento del problema de investigación, los objetivos, justificación y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se presentó el marco teórico y conceptual, en esta parte se consideró los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas relacionados con el tema y la definición de términos que se utilizaron en la investigación.

En el capítulo III se consideró la metodología y las técnicas de investigación, presentándose el tipo y nivel de investigación, universo, muestra, formulación de hipótesis, identificación de variables, e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos estadísticos, las técnicas y procesamiento de la información.

En el capítulo IV se presentó el análisis, la contratación de hipótesis y discusión de resultados de las variables consideradas en el trabajo de investigación.

Para luego por último se presentó las conclusiones, las recomendaciones de la investigación, la bibliografía y los anexos.

Stewart y Noemi

## ÍNDICE

CARÁTULA

CONTRA CARÁTULA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCION

ÍNDICE

### **PRIMERA PARTE: ASPECTOS TEÓRICOS**

#### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1	Descripción de la Realidad	08
1.2	Formulación del problema.	10
1.3	Objetivos: general y específicos.	10
1.4	Delimitación de la Investigación.	11
1.5	Justificación de la Investigación	11
1.6	Limitaciones de la Investigación	13

#### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

2.1	Antecedentes de estudio.	14
2.2	Bases teórico-científicas.	18
2.3	Definición de términos básicos.	28
2.4	Formulación de hipótesis.	32
2.5	Identificación de Variables	33

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

3.1	Tipo de investigación.	34
3.2	Método de investigación	35
3.3	Diseño de investigación.	35
3.4	Población y muestra.	36
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	38
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	38

### **SEGUNDA PARTE: DEL TRABAJO DE CAMPO PRÁCTICO**

#### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.	40
4.2	Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.	41
4.3	Prueba de hipótesis.	63
4.4	Discusión de resultados.	63

#### **CONCLUSIONES**

#### **RECOMENDACIONES**

#### **BIBLIOGRAFÍA**

#### **ANEXOS**

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.- DESCRIPCION DE LA REALIDAD**

La intención de llevar a cabo esta investigación diagnóstica es debido a la iniciativa propia por conocer la percepción que tiene el talento humano en relación al ambiente laboral que se vive.

Tal como lo comenta el autor Govindarajan (2009) en su libro “El desorden sanitario tiene cura”, la pérdida de motivación, la insatisfacción, el llegar fuera de hora a su centro laboral y el no incentivar rotación del personal, tienen serias consecuencias sobre la eficiencia y eficacia de la organización y estos pueden crear consigo un clima inadecuado y poner en peligro el éxito de cualquier iniciativa de mejora para lograr los objetivos de la organización.

Muchas empresas e instituciones reconocen, que uno de sus principales activos fundamentales para sus propósitos es el factor humano, por lo que se requiere contar con un mecanismo de la medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y que puede repercutir sobre su comportamiento y su desempeño laboral.

Los empleados sienten que el clima laboral le es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal, con frecuencia desean trabajar que represente un desafío para ellos de hacer las cosas bien y que la institución se preocupe por su bienestar. Por otra parte que diremos del estrés en el trabajo

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud, No obstante, el estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida.

El cuerpo humano siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o, por otro lado, negativo, dependiendo de si la reacción del organismo es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta “supera” a la persona. Este nivel de equilibrio dependerá, como veremos a continuación, de los factores individuales

Con base a lo anterior se propone el siguiente planteamiento del problema.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Existe relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

1. ¿Existe relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018?

2. ¿Existe relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018

### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

1. Determinar la relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018

2. Determinar la relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018

#### **1.4. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**

Se presentaron las siguientes delimitaciones:

**Delimitación Espacial:**

La presente investigación comprende el Distrito de Yanacancha - Pasco

**Delimitación temporal:**

La presente investigación está referida al año 2018.

**Delimitación Social:**

La investigación involucra a todos los trabajadores de las MYPES Hoteleras Del Distrito de Yanacancha en el 2018.

#### **1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

La investigación se justifica en vista que en los últimos tiempos los puestos de trabajo en la industria y de servicios son escasos, por lo que trabajador no está contento con su puesto de trabajo, motivo por el cual se necesita conocer que tan satisfecho se encuentra en su centro laboral.

Analizar el clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes (Calva & Hernández, 2004).

Una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidando que ellos reflejan los

valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente. (Calva & Hernández, 2004).

De acuerdo a lo anterior, el implementar un Diagnostico de Clima Organizacional es de vital importancia para identificar las áreas de oportunidad que se tienen dentro de la organización, una vez identificadas se podrá elaborar un plan de mejora como propuesta a la dependencia, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral.

Se considera que al lograr un equilibrio en el clima laboral los servidores trabajan de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, etc. Y esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente externo proyectando a su vez una mejor imagen a la organización.

Además tomando en cuenta que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga este de la organización y de sí mismo, se considera importante crear un buen equilibrio entre los dos grupos de referencia y mejorar el ambiente laboral.

Con este estudio se pretende iniciar el rumbo hacia una mejora continua en dicha organización, para establecer un compromiso de reflexión integral ante las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, teniendo

presente el hecho de que el buen clima laboral es un factor determinante en la eficiencia de la gestión.

#### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

Una de las principales limitaciones es el recojo de información, porque los trabajadores se encuentran a la defensiva piensan que se le puede vulnerar sus derechos como trabajador de la empresa donde labora y la otra limitación son los gastos económicos en la realización de la investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Probablemente fueron los estudios de Mayo (1927-1940) los primeros en poner en manifiesto la dimensión subjetiva de variables de percepción como lo son las condiciones laborales, el sentimiento de pertenencia y satisfacción dentro de un grupo, los intereses y actitudes colectivas, el perfil de quienes ejercen algún tipo de autoridad y la suma importancia de los grupos informales, como factores que entre otros construyen la atmosfera, ambiente o bien “el clima laboral”.

Para Fernández y Sánchez (1996). El estudio de Halpan y Croft (1963) sobre clima organizacional escolar, representa el punto de introducción para el tema de clima laboral, sin embargo anterior a este estudio, se encuentra el

de Kurt Lewin (1951) enfocando su interés en el contexto social, dentro del cual se manifestaba el clima laboral de alguna manera como el resultado de la integración entre ambiente y persona en base a sus investigaciones sobre el comportamiento.

Kurt Lewin (1951) acuñó el fenómeno como atmósfera psicológica para hablar sobre el entorno y sobre lo que afecta o beneficia, a esto le definía como una realidad empírica, mensurable y modificable y sostenía que la organización no solo se veía desde un enfoque humanista si no sistémico.

Hoppoch (1935) (citado en Martínez de Velasco y Nosnik, 1988) publicó un trabajo sobre el clima laboral y su impacto en la satisfacción del trabajo. Los resultados que obtuvo se centraban en la diversidad de factores que pueden afectar la satisfacción en el trabajo, dentro de estos los aspectos fisiológicos (condiciones) y psicológicos (oportunidades de desarrollo, estatus y reconocimiento).

Lewin, Wippit y White (1939), realizaron estudios sobre los estilos de liderazgo que había dentro del clima organizacional, con la intención de tratar de clasificarlos. En este estudio demostraron que las atmósferas sociales (clima laboral) eran muy diversas según el tipo de liderazgo que las guiaba. (Betzhold, 2006).

Cornell (1950) define el clima laboral como el conjunto de las percepciones que tienen las personas que forman parte de la organización. Aunque este constructo, como tal no se elaboró hasta la década de los 60's. (Fernández y Sánchez, 1996).

Lewin (1950) hablaba sobre la relevancia que tiene el comportamiento laboral del individuo, decía que este no depende tan solo de sus características personales sino también de la manera en que este aprecia su clima de trabajo y todo lo que compone su organización.

Morse y Reimer (1956), realizaron un estudio en base a 4 divisiones de una compañía, donde tenían como objetivo identificar la influencia que tiene la participación de los empleados en los procesos de toma de decisión y los resultados de estas.

Los resultados arrojaron que bajo la influencia de un proceso en el que no se tomaba en cuenta la participación de los empleados la productividad tenía un incremento de 25%, en cambio en aquellos procesos en lo que se consideraba a los empleados en los procesos tomando en cuenta sus opiniones y haciéndolos participes el incremento de la productividad era de tan solo un 20% pero se reflejaba una relevante disminución en cuanto a la lealtad, actitud, interés, desarrollo de trabajo, etc.

Likert (1961) y Katz; Kahn (1966), llevaron a cabo estudios en los cuales enfatizaban el contexto humano de las organizaciones en los que no solo analizaban los resultados y la eficacia de la organización, sino las consecuencias que había en el personal. Ellos consideraban que las condiciones (atmosfera, clima) que se formaban en el área en donde laboraban, tienen consecuencias importantes en los empleados.

a) Locke en el año de 1977 (citado en Martínez de Velasco y Nosnik (1988) realiza una revisión que comprende cerca de 3300 estudios e identifica una clara tendencia en la que:

- b) El empleado satisfecho es un empleado más productivo
  - c) Los empleados que tienen más influencia en las decisiones tienen una actitud más positiva.
  - d) El empleado está más satisfecho si obtiene más remuneraciones económicas, más variedad en su trabajo, mayor autonomía y participación
- Elton Mayo (1880-1949) logro determinar cuáles eran los elementos que explicaban las necesidades internas del ser humano, donde la organización se ubicaba como el espacio en el cual los individuos pasan una gran parte de su tiempo y con esto una de las actividades de interacción social relevante, en base a esto distinguió una novedosa relación entre directivos y trabajadores. Rubio (2003)

En 1986 Rensis Likert (citado por Edel, R. García, A. Casiano R, 2007), hablaba sobre la relevancia del enfoque que se tiene para ver la realidad, el mencionaba que la reacción que se tiene ante cualquier circunstancia o situación está siempre en función de la percepción que se tiene acerca de la misma, y que lo que hacía una diferencia al final era la manera en que se percibía la situación y no la realidad objetiva. De ahí que surgiera la inquietud sobre realizar estudios de clima laboral, se tomó como punto de partida el hecho de que todos los individuos perciben de forma distinta el contexto en el que se desenvuelven, y que dicha percepción tiene gran influencia en su comportamiento dentro y referente a la organización.

La postura operacionalista o “fenomenológica” realiza su aportación defendiendo su ideología, la cual considera “al clima laboral como una dimensión instaurada a partir de las percepciones de las personas, y que esta

comienza a existir en cuanto hay una visión compartida en el grupo o la organización, el clima laboral está instaurado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no en un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones”, (Peiro y Prieto, 1996).

## **2.2. BASES TEORICAS CIENTIFICAS**

### **2.2.1. CLIMA LABORAL Y CULTURA LABORAL**

Es muy común caer en confusiones en base a los términos Clima laboral y cultura laboral, en muchas ocasiones se les considera un mismo fenómeno, sin embargo esto está lejos de la realidad. Estos dos fenómenos son distintos pero se pueden complementar ya que al establecerse la cultura se puede crear el clima.

Enfocándonos en lo que se refiere a cultura podemos decir que es el extenso contexto en el que funcionan las organizaciones. La cultura comprende un complejo sistema social que abarca leyes, valores y costumbres dentro del cual tiene lugar el comportamiento de la organización.

El psicólogo social Kurt Lewin (1951) expone que el comportamiento de los empleados ©, es una función de la interacción de las características personales (P) con el ambiente (A) que rodea a la persona ( $C=f(P, A)$ ).

La cultura organizacional es una poderosa fuerza que determina el comportamiento individual así como el grupal dentro de las empresas,

esta es comprendida por el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los elementos que están dentro de la organización o de alguna forma participan en ella.

La cultura otorga identidad organizacional a sus miembros, es una importante fuente de estabilidad y seguimiento de la organización, ayuda a los nuevos elementos del equipo a entender lo que sucede dentro de la empresa, siendo esto lo que enmarca y da el contexto necesario a los acontecimientos que de otra forma estarían vagos o confusos. Dentro de las particularidades que conlleva la cultura organizacional, tal vez la más relevante es que alienta y brinda motivación a sus elementos en relación a su trabajo. Para que esta se dé a conocer y se implemente, transmite una visión y por lo general honra como héroes a los elementos productivos e innovadores lo que a su vez lo convierte en algún tipo de modelo a seguir.

La cultura organizacional tiene más relación con lo que está claramente estipulado dentro de la empresa, con las reglas escritas (aunque podrían no estarlo y darse por entendidas de generación en generación), planes estratégicos, misión, visión, objetivos, valores, procedimientos para reclutar, toma de vacaciones, ascensos, ausencias, etc. Todo aquello que deben seguir los trabajadores para que el funcionamiento de la organización sea efectivo y satisfactorio.

La cultura tiende a ser estable y es uno de los aspectos más difíciles de cambiar en una organización. Dentro de la cultura se incluyen tabúes, costumbres, creencias y sentimientos colectivos, mismas que

se van transmitiendo a los nuevos elementos y poco a poco se van interiorizando de tal forma que se vuelven de alguna manera parte de su identidad individual.

Algunas de las características que se presentan dentro de la cultura laboral son:

1. Innovación y asunción de riesgos
2. Atención a detalle
3. Orientación a resultados
4. Orientación a las personas
5. Orientación al equipo
6. Energía y estabilidad

Es de vital importancia la cultura ya que en base a esta se facilitan o complican los cambios que se devienen en la empresa, funciona como una orientación para los elementos en especial los que van ingresando a formar parte de la empresa brindándoles una especie de identidad para posteriormente poder tener un sentido de pertenencia; puede fraccionar o integrar a los elementos de la empresa y reforzar o debilitar algunos de los valores importantes en la organización.

### **2.2.2. TIPOS BÁSICOS DE LAS CULTURAS ORGANIZACIONALES**

**La cultura burocrática** corresponde a las organizaciones que valoran la formalidad, las reglas, procedimientos de operación establecidos como norma. Las tareas, responsabilidades y autoridad están claramente definidas para todos los empleados. Los gerentes conciben sus funciones como buenos coordinadores, organizadores y vigilantes

del cumplimiento de las normas y reglas escritas. En este tipo de cultura o importa el tiempo que lleve realizar una tarea debe estar realizada en base a grandes libros con las especificaciones para llenados de formato, manejo de maquinaria, etc.

En el tipo de cultura de clan, la tradición, la lealtad, el compromiso personal, una extensa socialización, el trabajo en equipo, la auto administración y la influencia social son atributos de gran relevancia. Los trabajadores reconocen una obligación que va más allá del sencillo intercambio de trabajo por un sueldo. El compromiso de largo plazo del individuo con la organización (lealtad) es intercambiado por el compromiso de largo plazo de la organización con el individuo (seguridad).

Una cultura de clan logra la unidad por medio de un largo y profundo proceso de socialización.

Los miembros más viejos del clan sirven como mentores y modelos de función para los más nuevos.

**En una cultura** de clan, los integrantes comparten el orgullo de ser parte de la membresía.

**La cultura emprendedora** tiene por lema la innovación, tiene un gran compromiso con la experimentación y con el estar a la vanguardia, se caracteriza por la creatividad, dinamismo y la toma de riesgos, en esta no solo se tratan de acoplar al cambio sino que lo crean. Los miembros de estas organizaciones sienten libertad en toma de decisiones,

iniciativa individual y flexibilidad, se les fomenta continuamente el crecimiento, se les estimula y recompensa bien.

**La cultura de mercado** se caracteriza por el logro de objetivos mensurables y exigentes, especialmente aquellos que son financieros y se basan en el mercado. Una competitividad enérgica y la orientación hacia las ganancias prevalecen en toda la organización.

Las relaciones entre el individuo y la organización son en base a contratos, es decir, previamente se establece un acuerdo sobre las obligaciones de cada parte. En este sentido, la orientación de control es formal y muy estable. El individuo es responsable de cierto nivel de desempeño, y la organización promete un nivel específico de remuneraciones en recompensa. Mayores niveles de desempeño se intercambian por mayores remuneraciones, según se señala en el acuerdo.

Una cultura de mercado no ejerce mucha presión sobre los miembros de la organización, pero cuando lo hace, se espera que los miembros se ajusten a ella.

La ausencia de un compromiso de largo plazo por ambas partes propicia un débil proceso de socialización. Se espera que los gerentes cooperen con gerentes en otros departamentos sólo en la medida necesaria para alcanzar sus propios objetivos de desempeño.

Con frecuencia. La cultura de mercado está vinculada a las metas mensuales, trimestrales y anuales de desempeño, con base en las utilidades.

El clima laboral según Koys y Cotiis (1991) tiene 9 dimensiones o facetas y estas son:

1. Autonomía
2. Confianza
3. Cohesión
4. Presión
5. Apoyo
6. Reconocimiento
7. Justicia
8. Innovación

Está formado por dos niveles de paralización los cuales son el individual que es el clima psicológico y el agregado conformado por el departamento, equipo, organización, etc.

En resumen, el clima laboral puede ser tomado como un indicador de la cultura y la cultura laboral es el contexto en el que se desarrollan las interacciones mediante las que se construye el clima.

Tratando de establecer de una manera más clara las diferencias que pueden existir entre cultura laboral y clima laboral, (Denison, 1996)

### **2.2.3. ESTRÉS LABORAL**

El estrés es un problema que se da en el individuo debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de su vida. Una de estas facetas es el trabajo. El hecho de que gran parte de las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral pueden convertirse en fuentes de estrés hace que merezca especial atención este ámbito.

Aunque el estrés es un problema que se da individualmente, cuando hablamos de que existe estrés en una empresa nos estamos refiriendo a que un número importante de trabajadores está sometido a estrés y a que este problema está siendo originado por las condiciones que se dan en el ámbito de esa empresa.

Resumiendo, el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

### **Tipos de Estrés**

El estrés siempre ha existido en nuestro mundo y lo experimentan también los animales. Nuestro cuerpo está diseñado para afrontar efectivamente amenazas y peligros y es precisamente el estrés uno de los mecanismos utilizados para combatir esos peligros.

Por consiguiente, no se debe decir que el estrés sea malo, lo importante es cómo canalizarlo y utilizarlo a favor nuestro.

El problema del estrés moderno es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste.

La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes:

- a) En forma negativa, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental
- b) En forma positiva, causando reacciones inversas

### **Causas por las que se produce el estrés:**

En cuanto a las razones por las que se produce el estrés, hay que decir que una de ellas es que los cambios tecnológicos han dado lugar a trabajos que tienden a incapacitar a los trabajadores. Concretamente, en industrias de producción, el uso de los sistemas de trabajo automatizados, con frecuencia ha conducido a cargos que necesitan niveles menores de capacitación.

Otra razón para el aumento del estrés laboral está relacionada con el incremento del nivel educacional de los trabajadores en los últimos años. Desafortunadamente, no se han cumplido las expectativas de acceso a trabajos de alta capacitación.

Por otro lado, se ha estimulado la participación educativa, no obstante, raramente se ha alentado y exigido que las organizaciones se estructuren de manera que los trabajos proporcionen el uso de habilidades y aptitudes que supongan un reto para el grupo de trabajadores.

Una razón más de la causa de estrés es el escaso número de intervenciones que tienen como objetivo reducir los niveles de estrés laboral. A pesar de su demanda, no es usual utilizar expertos en este tema con el fin de mitigar el estrés laboral, a través de un nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento al personal.

Algunas de las situaciones que se dan en el ámbito laboral en relación con el estrés son las siguientes:

- Puede desembocar en enfermedad
- Puede originar un incremento de accidentes

- Puede dar lugar al absentismo laboral o bajo rendimiento
- Puede conducir a incapacidad laboral por alteraciones somáticas o psicológicas
- Puede determinar un clima psicosocial insano en las organizaciones

### **Factores Estresores**

Utilizamos la palabra estresor cuando hablamos del estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional. Dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés.

Podemos diferenciar factores estresores individuales, relacionados con el trabajo, con la familia, pero es conveniente recordar la interrelación entre todos ellos.

Se ha demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés.

Existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

- **Personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una

implicación muy profunda con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

- **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.

- **Ansiedad:** Las personas nerviosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas dar entre la posición ocupada y la capacidad o capacitación del trabajador.

- **La mala condición física y los malos hábitos de salud:** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.

- **Las necesidades del individuo:** Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización...

- **Las aspiraciones:** Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo

- **Las expectativas:** Esperanzas que el individuo tiene de obtener en su trabajo ciertos beneficios personales, sociales...

- **Los valores:** La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status...

Debemos tener en cuenta que las características de las personas antes mencionadas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las

demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

**El Clima.** Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

**Factor: Comunicación.** Mejía (2010) éste factor trata sobre diversos aspectos relacionados con la posibilidad de expresar las percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación para el desarrollo normal de las actividades.

**Factor: Liderazgo.** Mejía (2010) éste factor comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización. Cómo son percibidos y sentidos las relaciones entre las jefaturas y colaboradores, así como los estilos de liderazgo que son practicados para la coordinación del personal y tareas de la organización.

**Factor: Relaciones Interpersonales.** Mejía (2010) ésta Dimensión trata acerca de la percepción que se tiene de la calidad de las relaciones del personal, existente dentro y entre los equipos que conforman la organización.

**Factor: Desarrollo Personal y Profesional.** Mejía (2010) ésta dimensión trata de poner de manifiesto la percepción de los empleados del crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la Institución.

**Factor: Identificación con la Institución.** Mejía (2010) ésta Dimensión considera la identificación que tiene el personal con relación a la Institución, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan.

**Factor: Estabilidad Laboral.** Mejía (2010) éste factor detecta la seguridad que siente el personal por laborar en un proyecto estable. Considera la percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo. 32 **Factor: Remuneración** Mejía (2010) ésta dimensión detecta la apreciación de la persona de sentirse remunerado adecuadamente a su entorno.

**Factor: Orientación a la Calidad.** Mejía (2010) ésta dimensión considera el grado de calidad en los procesos que se realizan en la Institución, así como el valor calidad llevada a la práctica por todo el personal.

**Factor: Condiciones Ambientales.** Mejía (2010) con éste factor se pretende conocer las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo y la percepción que el empleado tiene de ellas.

**Tipos de Clima Laboral:** Según Likert (citado por Robbins, 1998) existen dos tipos de clima Laboral: el Clima tipo Autoritario y el Clima de tipo Participativo.

**El Clima de Tipo Autoritario** está constituido por: Autoritarismo Explotador: En este tipo de clima la dirección no confía en sus empleados. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cima de la organización. Los empleados perciben y trabajan en una atmósfera tensa, con muy pocas recompensas,

donde predomina el miedo y la desconfianza; las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con base al miedo, la comunicación sólo existe en forma directa, con instrucciones específicas.

**Autoritarismo Paternalista:** Aquí existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, como la establecida entre un amo y su siervo. Existe la confianza entre la dirección y los subordinados; aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores. Los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

**El Clima de Tipo Participativo.** Está integrado por: Así mismo el clima de tipo Participativo (citado por Pilar Alonso M, 2008): Participativo – Consultivo: En este tipo de clima, la dirección tiene confianza en sus• empleados; las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. Para motivar a los empleados, usan la recompensa y los castigos ocasionales; satisfacen las necesidades de prestigio y de estima, existe la interacción por ambas partes. Perciben un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar. La comunicación que establece es de tipo descendente. Participativo en Grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de• decisiones se da de forma equitativa en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral. La forma de motivar

es la participación e implicación, por el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica. Clima laboral.

**La motivación.** Aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma.

**El 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.

**Estrés y procesos cognitivos.** Plantean que el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la organización del trabajo y el estrés la situación y los recursos del individuo.

**Martínez Selva J.M, (2004)** en su libro “**Estrés laboral**”, el autor habla que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés.

**Peiró J.M, Meliá J.L (1989)**, en su investigación sobre La medida de la **satisfacción laboral** en contextos organizacionales, presentan el

cuestionario de satisfacción. Ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales.

**Calidad de Vida:** Significa tener buenas condiciones de vida atendiendo a la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades básicas (comida y cobijo), psicológicas (seguridad y afecto), sociales (trabajo, derechos y responsabilidades) y ecológicas (calidad del aire y agua).

**Eficacia:** Se refiere al grado de avance y/o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista.

## **2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

Existe relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

- 1. Existe relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018**
- 2. Existe relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores de las MYPES hoteleras del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018**

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

➤ **Variable de Supervisión.**

Estrés en el trabajo

➤ **Variable Asociada**

Clima Laboral

### DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
Estrés en el trabajo	▪ Características individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edad</li> <li>▪ Genero</li> <li>▪ Estado civil</li> <li>▪ Turno.</li> <li>▪ Años de servicio</li> </ul>
	▪ Síntomas Psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención y concentración</li> <li>▪ Depresión</li> <li>▪ Irritabilidad</li> </ul>
Clima laboral	▪ Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyo mutuo</li> <li>▪ Apoyo oportuno</li> </ul>
	▪ Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intercambio de ideas</li> <li>▪ Es comunicativo</li> </ul>

FUENTE: Elaboración Propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

#### **3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

- **Según la tendencia**

La investigación es cualitativa y cuantitativa

- **Según la orientación**

La investigación es aplicada porque los resultados servirán para tomar algunas decisiones en cuanto al comportamiento del personal de las mypes hoteleras del distrito de yanacancha

- **Según el tiempo de ocurrencia**

La investigación es de corte transversal. la información se ha tomado en un solo momento, mes de agosto del año 2018

- **Nivel de la investigación**

La investigación es descriptiva correlacional

### 3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó los métodos: inductivo, deductivo de análisis y síntesis

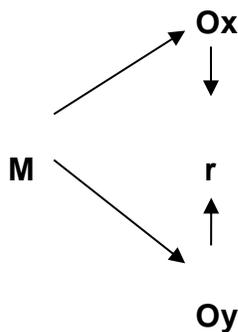
La inducción y deducción son métodos que se complementan uno del otro, la combinación de estos métodos es la aplicación de la deducción en la elaboración de las hipótesis.

Análisis y síntesis son dos procesos que permiten al investigador conocer la realidad. El análisis maneja juicios que inicia con la identificación de las partes que pertenecen a una realidad problemática, produciéndose una relación entre las variables. La síntesis considera a los objetos como un todo. El método que emplea el análisis y la síntesis separa al objeto de estudio en dos partes, una vez comprendido construye un todo. ( Sampiere. 2001)

### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación sigue un diseño no experimental de corte transversal, comprende la determinación de la muestra, recolección de datos y análisis de la información. Nos conducirá a una respuesta anticipada de cómo influye los resultados en el problema planteado.

#### Estructura



**M** : Muestra de los trabajadores de la MYPES Hoteleras

**Ox** : Observación de la variable asociada

**Oy**: Observación de la Variable de supervisión

**R** : Relación entre las variables

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. POBLACIÓN

La población estará constituida por los trabajadores de las MYPES

Hoteleras del distrito de Yanacancha.

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>CLASE</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>PERSO NAL</b>
CONTINENTAL	AV. LOS INCAS S/N	HOSTAL	2 ESTRELLAS	YANACANCHA	4
SOL DE ORO	Jr. HILARIO CABRERA N° 102	HOTEL	2 ESTRELLAS	YANACANCHA	6
EL VIAJERO	LA AURORA CAJAMARQUILLA	HOSTAL	1 ESTRELLA	YANACANCHA	2
SEÑORIAL	Jr. SAN MARTIN S/N	HOTEL	2 ESTRELLAS	YANACANCHA	4
GOLDENSUN	Jr. MORALES JANAMPA	HOSTAL	2 ESTRELLAS	YANACANCHA	7
RUBI	Jr. ANTONIO MARTINEZ	HOSTAL	2 ESTRELLAS	YANACANCHA	4
LAS TORRES	Av. LOS INCAS	HOSTAL	2 ESTRELLAS	YANACANCHA	5
VILLA MINERA	Av. ANGAMOS	HOTEL	1 ESTRELLA	YANACANCHA	6
LUCES	Jr. SAN MARTIN	HOTEL	3 ESTRELLAS	YANACANCHA	5
HORIZONTE	Av. DANIEL ALCIDES CARRION	HOTEL	1 ESTRLLA	YANACANCHA	4

REAL	Av. LAS AMERICAS	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
MIRAGE	Jr. SAN MARTIN	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	2
EL CARMEN	Av. LOS PROCERES	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	2
VALERIA	Jr. ANGEL RAMOS PICON	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	2
LYAM	Jr. COLUMNA PASCO	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	2
VALENTINA	Jr. MAREANO MELGAR	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	2
CALIPSO	Av. SIMON BOLIVAR	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
SUEÑO DORADO	PJE. LAS PALMERAS	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
SECRETITOS	Av. DANIEL A. CARRION	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
SWEET REST	PJE. LAS PALMERAS	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	2
DIAMANTE	Av. 6 DE DICIEMBRE	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
SHALON	Av. EL MINERO	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
A1	Av. LOS INCAS	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
EL CONDADO	CENTRO COMERCIAL	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
MUKI	Av. DANIEL A. CARRION	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	4

REAL	Av. LAS AMERICAS	SIN CLASE	SIN CATEGORIA	YANACANCHA	3
------	---------------------	--------------	---------------	------------	---

FUENTE: Dircetur Pasco

### 3.4.2. MUESTRA

Para el presente trabajo de investigación no será necesario obtener la muestra, se consideró a toda la población, ubicándolo en su centro de labores, donde será posible encontrar mayor grado de espontaneidad en las entrevistas.

## 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.5.1 Técnicas

**Observación:** Proceso de conocimiento por el cual se percibió rasgos característicos del sujeto de estudio. Esto permitió complementar las técnicas siguientes, teniendo así una visión global del estudio, en particular para identificar las posibles influencias socioeconómicas en la investigación.

**Las encuestas.** Se realizó a 78 trabajadores de las MYPES hoteleras del Distrito de Yanacancha

### 3.5.2 Instrumentos.

**Cuestionarios:** Se hizo la entrega de los cuestionario a 78 trabajadores de los hoteles del Distrito de Yanacancha.

## 3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la presentación de los resultados se realizaron mediante el Software Excel y SPSS 22 cuyos resultados nos permitieron determinar los objetivos y las pruebas de hipótesis propuestas en nuestro estudio.

## **TRATAMIENTO ESTADÍSTICO**

Se realizó en forma progresiva, buscando obtener las tablas de frecuencias absolutas simples, los estadísticos descriptivos de variables categóricas. De igual modo, de acuerdo con la naturaleza de las hipótesis se eligió la prueba estadística no para métrica Chi cuadrado.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIONES**

#### **4.1 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS**

El trabajo de campo en la recolección de datos se realizó en los trabajadores de las MYPES HOTELERAS del distrito de Yanacancha: Lo primero que se realizó fue el diseño de la encuesta, el segundo paso se realizó la distribución del cuestionario a los trabajadores de las instituciones en estudio, tercero se recogió los cuestionarios de preguntas de 67 trabajadores, de 11 trabajadores no se recogió por no estar presente en el momento de recojo de los cuestionarios.

El tratamiento estadístico se realizó aplicando el software Excel y el SPSS 22, obteniendo tablas, gráficos y la contratación de las hipótesis mediante el estadístico Chi-Cuadrado.

#### 4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Ante la pregunta: En mi oficina se fomenta y desarrollo el trabajo en equipo, se obtuvo los siguientes resultados.

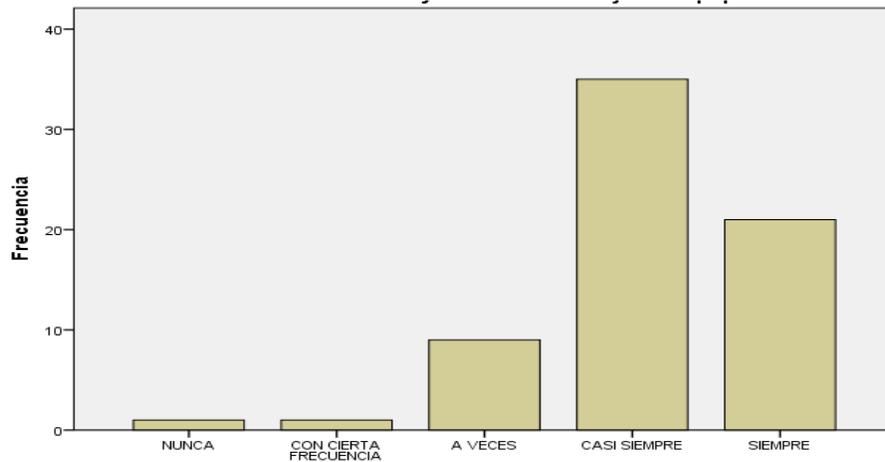
**TABLA N° 01**  
**DESARROLLO DEL TRABAJO EN EQUIPO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	1,5	1,5	1,5
CON CIERTA FRECUENCIA	1	1,5	1,5	3,0
A VECES	9	13,4	13,4	16,4
CASI SIEMPRE	35	52,2	52,2	68,7
SIEMPRE	21	31,3	31,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta.

## GRAFICO N° 01

### DESARROLLO DEL TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### **Interpretación:**

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 52.2 % responde que casi siempre desarrolla su trabajo en equipo y el 1.5 % de los encuestados responde que su trabajo no lo realiza en equipo.

Ante la pregunta: Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es:

**TABLA N° 02**

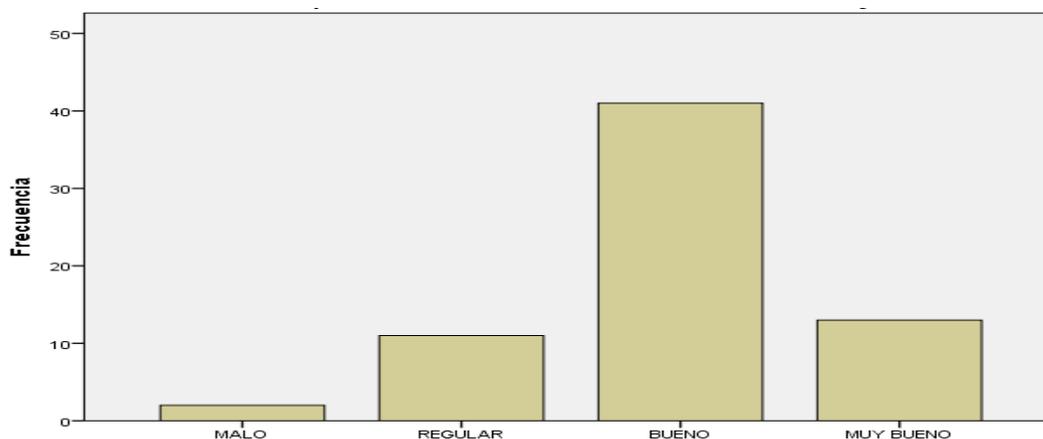
**DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	3,0	3,0	3,0
	REGULAR	11	16,4	16,4	19,4
	BUENO	41	61,2	61,2	80,6
	MUY BUENO	13	19,4	19,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**GRAFICO N° 02**

**DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO**



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 61.2 % responde el ambiente donde trabaja es bueno y un 3 % responde que el ambiente donde trabaja es malo.

Ante la pregunta: Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo:

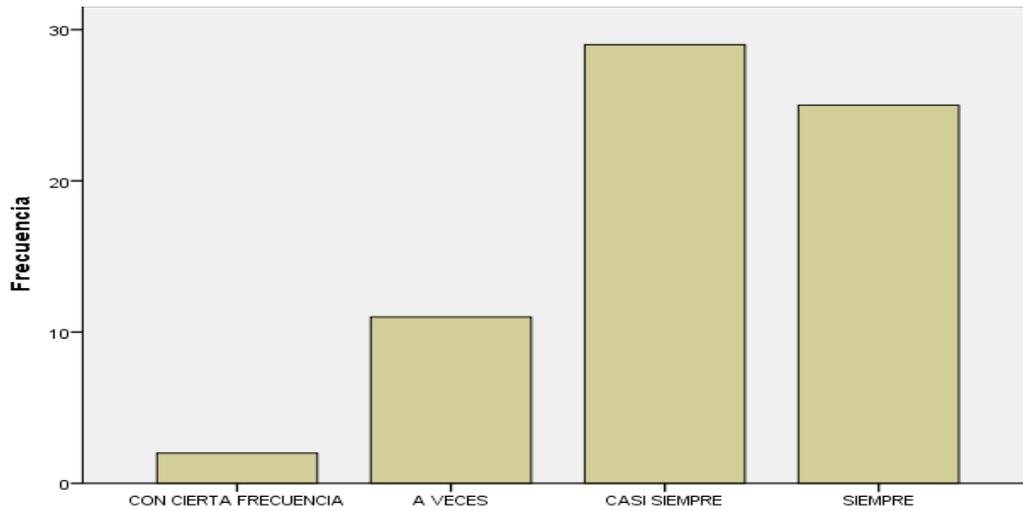
**TABLA N° 03**  
**COMUNICACIÓN DENTRO DEL GRUPO DE TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
CON CIERTA FRECUENCIA	2	3,0	3,0	3,0
A VECES	11	16,4	16,4	19,4
CASI SIEMPRE	29	43,3	43,3	62,7
SIEMPRE	25	37,3	37,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### GRAFICO N° 03

#### COMUNICACIÓN DENTRO DEL GRUPO DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### **Interpretación.**

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 43:3 % responde que casi siempre tiene una comunicación dentro del grupo de trabajo y un 3 % no tiene comunicación en el grupo de trabajo.

Ante la pregunta: Los dueños de la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal

**TABLA 04**

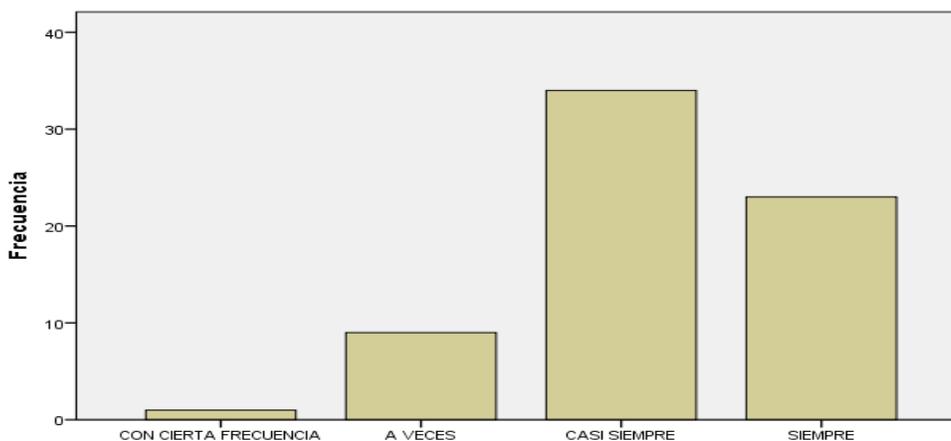
**LOS DUEÑOS DE LA EMPRESA SE PREOCUPAN POR MANTENER ELEVADO EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CON CIERTA FRECUENCIA	1	1,5	1,5	1,5
A VECES	9	13,4	13,4	14,9
CASI SIEMPRE	34	50,7	50,7	65,7
SIEMPRE	23	34,3	34,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**GRAFICO N° 04**

**LOS DUEÑOS DE LA EMPRESA SE PREOCUPAN POR MANTENER ELEVADO EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL**



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 50.7 % contesta que los dueños de la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal y el 1.5 % contesta que con cierta frecuencia.

Ante la pregunta: La relación entre compañeros de trabajo en la empresa es:

**TABLA N° 05**

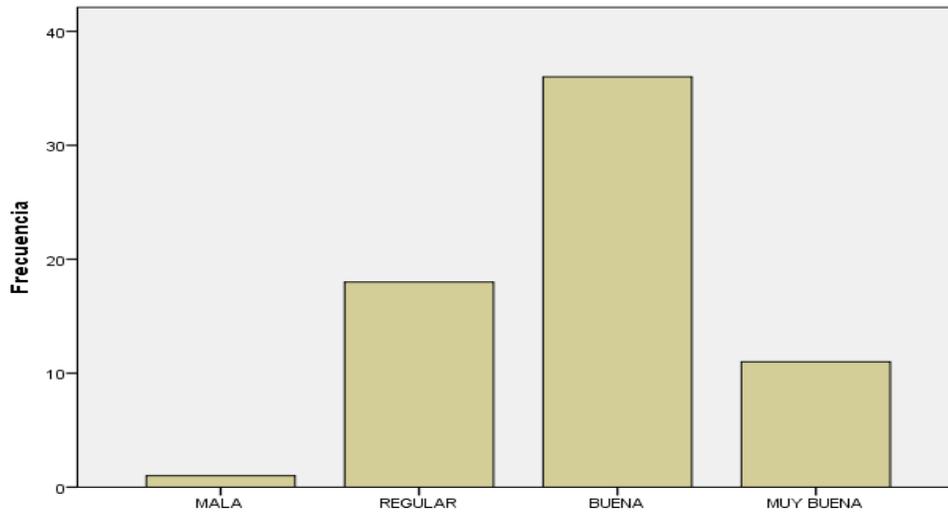
### **RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO EN LA EMPRESA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	1,5	1,5	1,5
	REGULAR	18	26,9	27,3	28,8
	BUENA	36	53,7	54,5	83,3
	MUY BUENA	11	16,4	16,7	100,0
	Total	66	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		67	100,0		

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

## GRAFICO N° 05

### RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO EN LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### **Interpretación.**

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 53.7 % la relación entre compañeros de trabajo en la empresa es buena y el 1.5% es mala.

Ante la pregunta: La empresa otorga incentivos y beneficios a los trabajadores:

**TABLA N° 06**

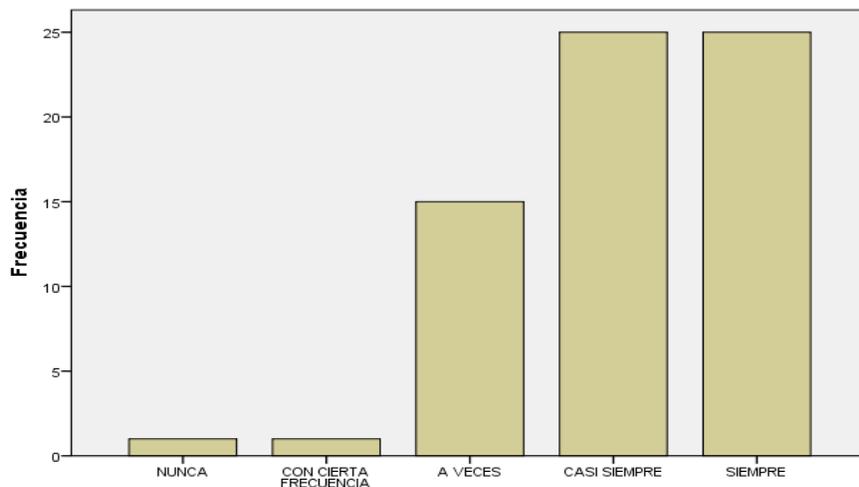
**OTORGAMIENTO DE INCENTIVOS Y BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	1,5	1,5	1,5
CON CIERTA FRECUENCIA	1	1,5	1,5	3,0
A VECES	15	22,4	22,4	25,4
CASI SIEMPRE	25	37,3	37,3	62,7
SIEMPRE	25	37,3	37,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**GRAFICO N°06**

**OTORGAMIENTO DE INCENTIVOS Y BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES**



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 37.3 % opinan que la Empresa otorga incentivos y beneficios a los trabajadores y el 1.5 % opinan que nunca.

Ante la pregunta: Las remuneraciones están acordes con el mercado:

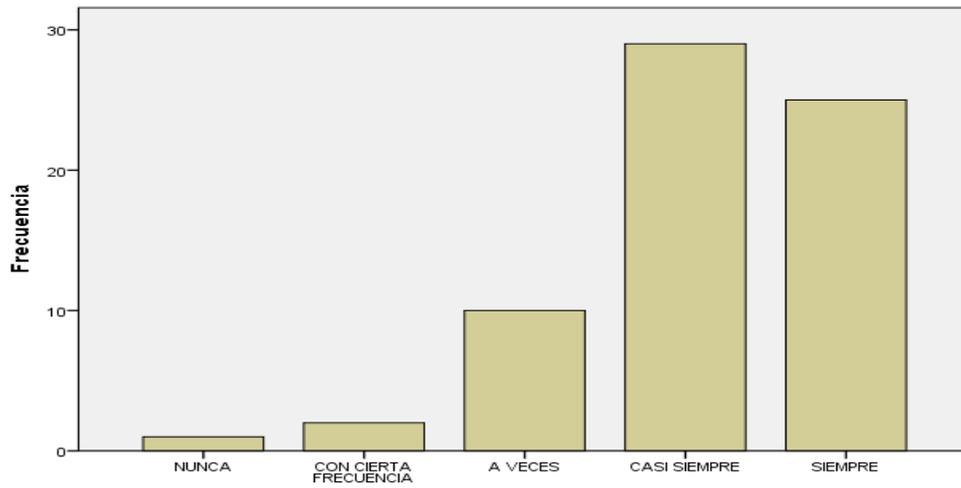
**TABLA N° 07**  
**REMUNERACIONES ESTÁN ACORDES CON EL MERCADO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	1,5	1,5	1,5
CON CIERTA FRECUENCIA	2	3,0	3,0	4,5
A VECES	10	14,9	14,9	19,4
CASI SIEMPRE	29	43,3	43,3	62,7
SIEMPRE	25	37,3	37,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

## GRAFICO N° 07

### REMUNERACIONES ESTÁN ACORDES CON EL MERCADO



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### **Interpretación.**

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 43.3% contestan que casi siempre las remuneraciones están acordes con el mercado y el 1.5 % nunca están acorde a la remuneración básica.

Ante la pregunta: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo es:

**TABLA N° 08**

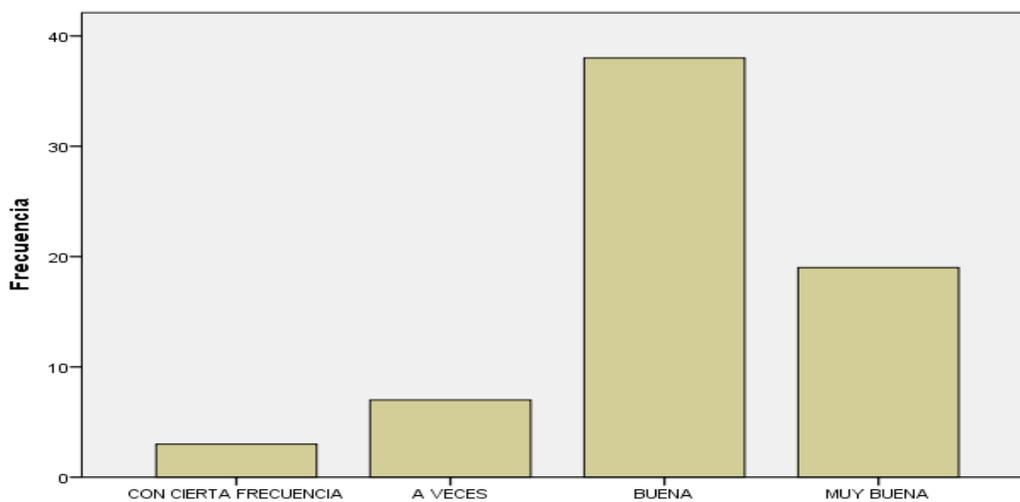
**LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU LUGAR DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CON CIERTA FRECUENCIA	3	4,5	4,5	4,5
	A VECES	7	10,4	10,4	14,9
	BUENA	38	56,7	56,7	71,6
	MUY BUENA	19	28,4	28,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**GRAFICO N° 08**

**LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU LUGAR DE TRABAJO**



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 56.7 % opina que la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo es buena y el 4.5 % es con cierta frecuencia.

Ante la pregunta: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo:

**TABLA N° 09**

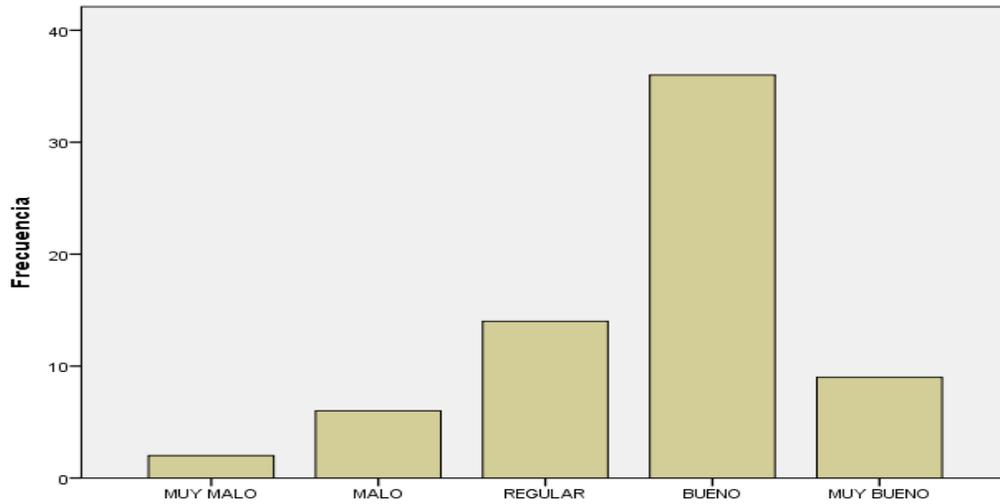
### **ENTORNO FÍSICO Y ESPACIO QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	2	3,0	3,0	3,0
	MALO	6	9,0	9,0	11,9
	REGULAR	14	20,9	20,9	32,8
	BUENO	36	53,7	53,7	86,6
	MUY BUENO	9	13,4	13,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

## GRAFICO N° 09

### ENTORNO FÍSICO Y ESPACIO QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 53.7 % opinan que el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es bueno y el 3 % opinan que muy malo.

Ante la pregunta: las relaciones interpersonales con sus superiores es:

**TABLA N° 10**

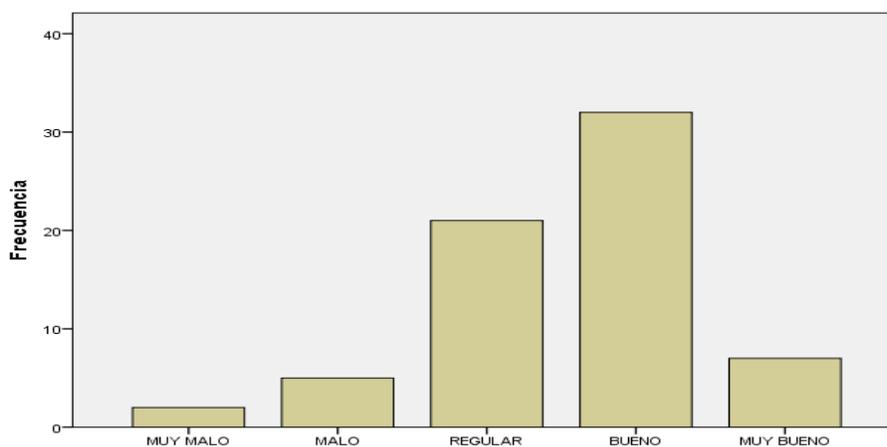
**COMO ES LA TEMPERATURA DE SU LOCAL DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	2	3,0	3,0	3,0
	MALO	5	7,5	7,5	10,4
	REGULAR	21	31,3	31,3	41,8
	BUENO	32	47,8	47,8	89,6
	MUY BUENO	7	10,4	10,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**GRAFICO N° 10**

**COMO ES LA TEMPERATURA DE SU LOCAL DE TRABAJO**



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 47.8 % opina que la temperatura de su local de trabajo es buena y 3 % opina que es muy mala.

Ante la pregunta: Las relaciones interpersonales con sus superiores es:

**TABLA N° 11**

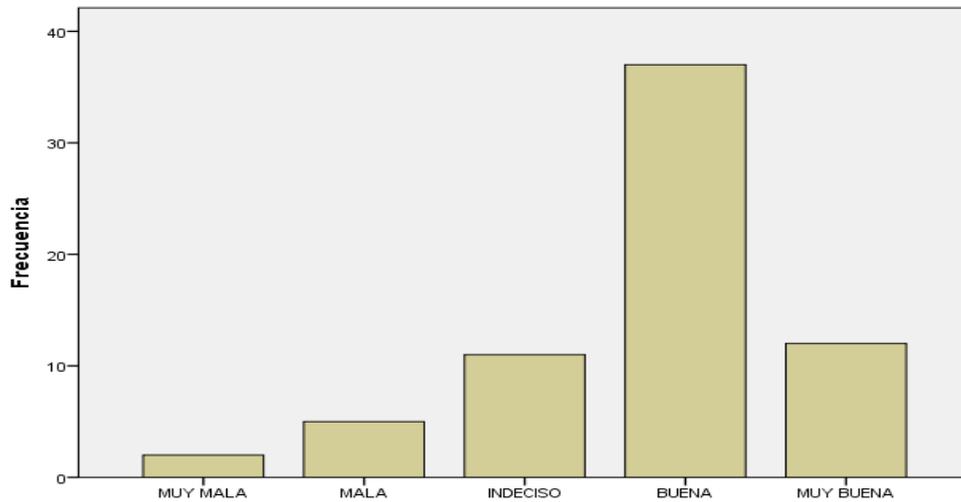
#### **RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS SUPERIORES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALA	2	3,0	3,0	3,0
	MALA	5	7,5	7,5	10,4
	INDECISO	11	16,4	16,4	26,9
	BUENA	37	55,2	55,2	82,1
	MUY BUENA	12	17,9	17,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

## GRAFICO N° 11

### RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS SUPERIORES



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### **Interpretación.**

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 55.2 % opina que las relaciones interpersonales con sus superiores es buena y el 3% opina que es muy mala.

Ante la pregunta: La supervisión que ejercen sobre usted es:

**TABLA N° 12**

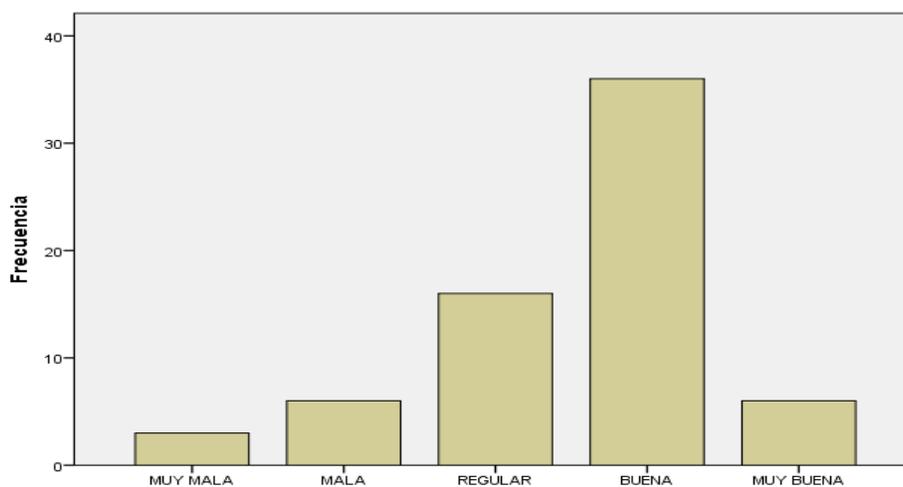
**LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE EL TRABAJADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALA	3	4,5	4,5	4,5
	MALA	6	9,0	9,0	13,4
	REGULAR	16	23,9	23,9	37,3
	BUENA	36	53,7	53,7	91,0
	MUY BUENA	6	9,0	9,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**GRAFICO N° 12**

**LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE EL TRABAJADOR**



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 53.7 % opina que La supervisión que ejercen sobre el trabajador es buena y el 4.5 % es muy mala.

Ante la pregunta: La proximidad y frecuencia con que es supervisado es

**TABLA N° 13**

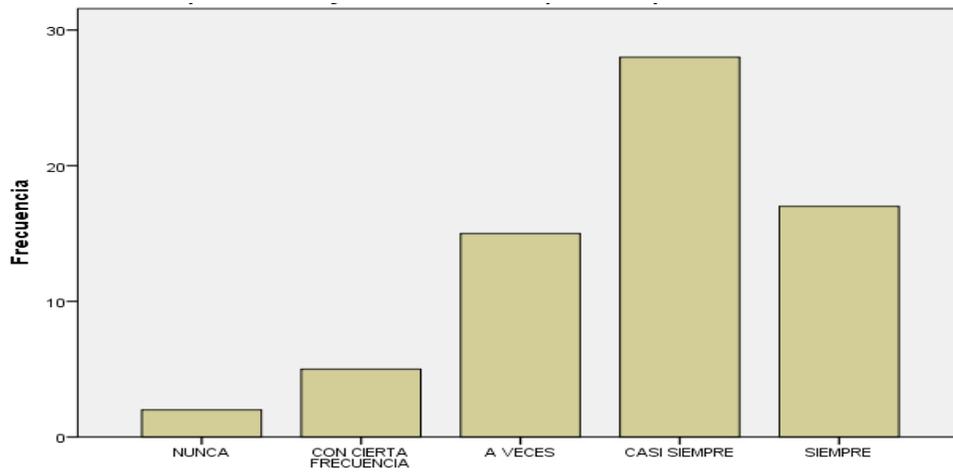
### **FRECUENCIA CON QUE SON SUPERVISADOS LOS TRABAJADORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	3,0	3,0	3,0
CON CIERTA FRECUENCIA	5	7,5	7,5	10,4
A VECES	15	22,4	22,4	32,8
CASI SIEMPRE	28	41,8	41,8	74,6
SIEMPRE	17	25,4	25,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### GRAFICO N° 13

#### FRECUENCIA CON QUE SON SUPERVISADOS LOS TRABAJADORES



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### **Interpretación.**

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 41.8 % opinan que la proximidad y frecuencia con que es supervisado es casi siempre y el 3 % nunca supervisan.

Ante la pregunta: La forma en que sus supervisores juzgan su tarea es:

**TABLA N° 14**

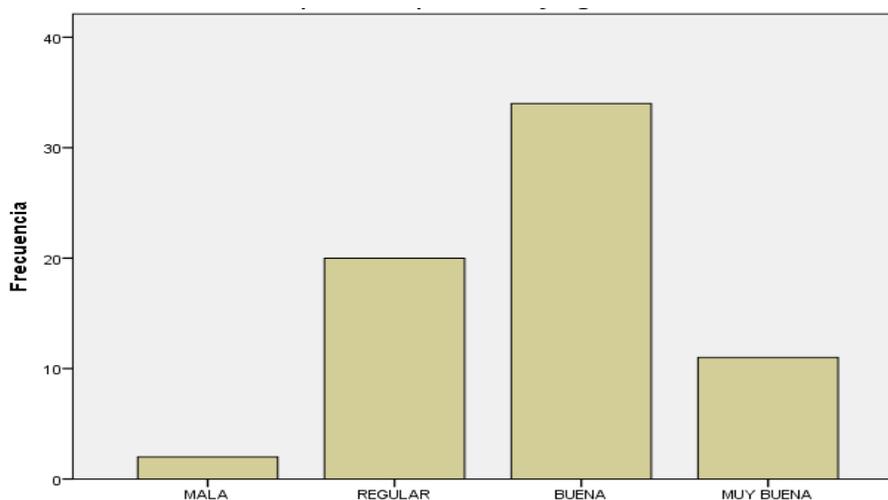
**LOS SUPERVISORES COMO JUZGAN SU TAREA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	2	3,0	3,0	3,0
	REGULAR	20	29,9	29,9	32,8
	BUENA	34	50,7	50,7	83,6
	MUY BUENA	11	16,4	16,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**GRAFICO N° 14**

**LOS SUPERVISORES COMO JUZGAN SU TAREA**



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 50.7% opinan que La forma en que sus supervisores juzgan su tarea es buena y el 3 % opinan que es mala.

Ante la pregunta: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa es:

**TABLA N° 15**

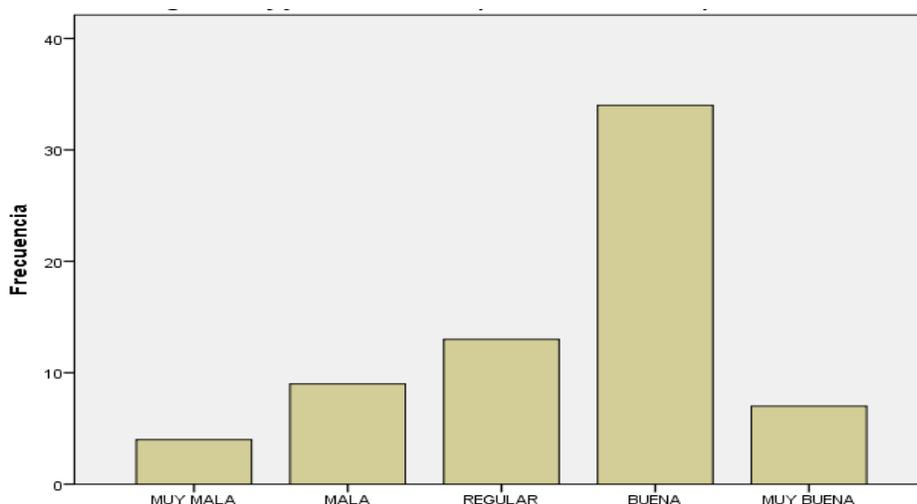
### **IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE EL TRABAJADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALA	4	6,0	6,0	6,0
	MALA	9	13,4	13,4	19,4
	REGULAR	13	19,4	19,4	38,8
	BUENA	34	50,7	50,7	89,6
	MUY BUENA	7	10,4	10,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

## GRAFICO N° 15

### IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE EL TRABAJADOR



Fuente: Elaboración propia, según encuesta

#### Interpretación.

Del 100% de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles y hospedajes del Distrito de Yanacancha, el 50.7 % opinan que la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa es buena y el 6 % opinan que el trato es malo.

#### 4.3. PRUEBA DE HIPOTESIS

Con respecto a la prueba de hipótesis planteadas en la investigación se llegó a los siguientes resultados:

##### 4.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Ho: No Existe relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018

H1: Existe relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018.

**TABLA DE CONTINGENCIA N°01: Los dueños de la Empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo**

		Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo				Total
		CON CIERTA FRECUEN CIA	A VECES	CASI SIEMPR E	SIEMP RE	
Los dueños de la Empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal	CON CIERTA FRECUENCIA	0	0	1	0	1
	A VECES	2	1	5	1	9
	CASI	0	9	12	13	34
	SIEMPRE	0	1	11	11	23
Total		2	11	29	25	67

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,727	9	,010
Razón de verosimilitud	18,331	9	,032
Asociación lineal por lineal	6,837	1	,009
N de casos válidos	67		

Para realizar la comprobación de la hipótesis planteada se realizó el siguiente procedimiento

- a. **Suposiciones:** La muestra es probabilística
- b. **Estadístico de prueba:** Chi Cuadrado

$$X_o^2 = \sum \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} \quad \text{Donde:}$$

fo = Frecuencia observada

fe = Frecuencia esperada

- c.  $\alpha = 5\%$

- d. **Calculo del estadístico de prueba Chi Cuadrado.**

$$X_o^2 = \sum \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 21.727$$

- e. **Cálculo del valor Chi Cuadrado en su valor crítico con 9 grados de libertad.**

$$X_t^2(9gl, 0.05) = 16.92$$

- f. Como  $X_o^2 = (21.727) > X_t^2 = (16.92)$  con 9 gl. Entonces con este resultado obtenido rechazamos la hipótesis  $H_o$  por lo consiguiente aceptamos la hipótesis  $H1$
- g. **Conclusión:** Además como el p-valor en la prueba de hipótesis es menor que el 5% aceptamos la hipótesis alternativa  $H1$ , por lo que podemos afirmar que existe relación entre las variables planteadas en la hipótesis, el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha.

#### 4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- **Primera hipótesis específica.**

$H_o$ : No Existe relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018

$H1$ : Existe relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018

**TABLA DE CONTINGENCIA N°02: Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es \*Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo**  
**tabulación cruzada**

Recuento

		Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo				Total
		CON CIERTA FRECUENCIA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Para el	MALO	0	2	0	0	2
desempeño de mis	REGULAR	1	3	5	2	11
labores mi	BUENO	1	3	18	19	41
ambiente de	MUY	0	3	6	4	13
trabajo es	BUENO	0	3	6	4	13
Total		2	11	29	25	67

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,358	9	,043
Razón de verosimilitud	14,876	9	,094
Asociación lineal por lineal	3,348	1	,067
N de casos válidos	67		

Para realizar la comprobación de la hipótesis planteada se realizó el siguiente procedimiento

- a. **Suposiciones:** La muestra es probabilística
- b. **Estadístico de prueba:** Chi Cuadrado

$$X_o^2 = \sum \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} \quad \text{Donde:}$$

fo = Frecuencia observada

fe = Frecuencia esperada

c.  $\alpha = 5\%$  de error

d. **Calculo del estadístico de prueba Chi Cuadrado.**

$$X_o^2 = \sum \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 17.358$$

e. **Cálculo del valor Chi Cuadrado en su valor crítico con 9 grados de libertad.**

$$X_t^2(9gl, 0.05) = 16.92$$

f. Como  $X_o^2 = (17.358) > X_t^2 = (16.92)$  con 9 gl. Entonces con este resultado obtenido rechazamos la hipótesis Ho, por lo consiguiente aceptamos la hipótesis H1

g. **Conclusión:** Además como el p-valor en la prueba de hipótesis es menor que el 5% aceptamos la hipótesis alternativa H1, por lo que podemos afirmar existe relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha.

- **Segunda hipótesis específica.**

H0: No Existe relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el trabajo en equipo del clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018

H1: Existe relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018

**TABLA DE CONTINGENCIA N°03: La supervisión que ejercen sobre usted es\*La relación entre compañeros de trabajo en la empresa**

**La supervisión que ejercen sobre usted es\*La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa es tabulación cruzada**

Recuento

		La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa es					Total
		MUY MALA	MALA	REGUL AR	BUENA	MUY BUENA	
La supervisión	MUY MALA	0	0	3	0	0	3
que ejercen sobre	MALA	0	3	1	2	0	6
usted es	REGULAR	0	1	5	7	3	16
	BUENA	4	5	4	19	4	36
	MUY BUENA	0	0	0	6	0	6
Total		4	9	13	34	7	67

Fuente: Elaboración propia, según encuesta

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,481	16	,009
Razón de verosimilitud	31,374	16	,012
Asociación lineal por lineal	1,657	1	,198
N de casos válidos	67		

Para realizar la comprobación de la hipótesis planteada se realizó el siguiente procedimiento

- Suposiciones:** La muestra es probabilística
- Estadístico de prueba:** Chi Cuadrado

$$X_o^2 = \sum \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} \quad \text{Donde:}$$

fo = Frecuencia observada

fe = Frecuencia esperada

- $\alpha = 5\%$**  de error

- Calculo del estadístico de prueba Chi Cuadrado.**

$$X_o^2 = \sum \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 32.481$$

- e. **Cálculo del valor Chi Cuadrado en su valor crítico con 16 grados de libertad.**

$$X_t^2(16gl, 0.05) = 26.2962$$

- f. Como  $X_o^2 = (32.481) > X_t^2 = (26.2962)$  con 16 gl. Entonces con este resultado obtenido rechazamos la hipótesis Ho, por lo consiguiente aceptamos la hipótesis H1
- g. **Conclusión:** Además como el p-valor en la prueba de hipótesis es menor que el 5% aceptamos la hipótesis H1, por lo que podemos afirmar. si existe relación de los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha.

## **CONCLUSIONES**

1. En la determinación de la relación el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018 si se cumple según la tabla de contingencia n° 1.
2. Se Determinó la relación de entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018, según la tabla de contingencia n° 2
3. Se Determinó la relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018, según la tabla de contingencia n° 3

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** En el trabajo de investigación sobre la determinación de la relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018, se recomienda realizar investigaciones en otras instituciones.
- 2.** con respecto a la determinación de la relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018, debe inferir a otras investigaciones similares.
- 3.** Con respecto a la determinación con respecto a la relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018, debe aplicarse en otras investigaciones similares.

## BIBLIOGRAFIA

1. AVILA ACOSTA (1995) Robert Introducción a la Metodología de la Investigación. Estudios y Ediciones R.A. Lima.
2. CAD. (Ciudadanos Al Día) Base De Información MEF (Ministerio De Economía y Finanzas, 2009)
3. Directiva para la Ejecución Presupuestaria ,Directiva N° 005-2010-EF/76.01 ,modificado por la Resolución Directoral N° 022-2011-EF/50.01
4. HERNANDEZ R., FERNANDEZ C. y BATISTA (2006) Metodología de la Investigación. Cuarta edición. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores. México.
5. López Toledo Martha Rosa. (2004) Auditoría de gestión para la eficiencia empresarial. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/auditoria-gestion-eficiencia-empresarial/>
6. Martínez Selva J.M (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación.
7. Mejía, M. (2010). Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala
8. Pilar Alonso M. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2008; 24(1):25-40.
9. Peiró, J. (2005). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Ediciones Pirámide.

10. Revista eficiencia económica y efectividad normas y procedimiento sobre la auditoría de gestión organización de civilización del comité de auditoría de gestión, 2007 Lima Perú.

## **BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA**

1. <http://www.ecured.cu/index.php?title=Auditoría de Gestión&oldid=1640239>
2. [http://members.tripod.com/~Guillermo\\_Cuellar\\_M/gestion.html](http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html)
3. <http://www.ecured.cu/index.php?title=Auditoría de Gestión&oldid=1640239>

[jimcontent.com/Down load/versi](http://jimcontent.com/Down load/versi)

[www.contraloria.cl/.../Html/.../5 Responsabilidad Administrativa.ppt](http://www.contraloria.cl/.../Html/.../5 Responsabilidad Administrativa.ppt)

# ANEXOS

## ANEXO N° 01

Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el Distrito de Yanacancha provincia Pasco – 2018.

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Hotel donde labora.....

1.2. Cargo que desempeña.....

### II. OBJETIVO

Encuestar a los, trabajadores de las MYPES Hoteleras en el Distrito de Yanacancha provincia Pasco – 2018.

### III. INSTRUCCIONES

Marca con un aspa (X) las respuestas que cree usted correcta sobre las preguntas con relación al tema de investigación.

### IV. PREGUNTAS:

#### 1. En mi oficina se fomenta y desarrollo el trabajo en equipo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

#### 2. Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Malo	Muy malo

#### 3. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

**4. Los dueños de la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

**5. La relación entre compañeros de trabajo en la empresa es**

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

**6. La empresa otorga incentivos y beneficios a los trabajadores**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

**7. Las remuneraciones están acordes con el mercado**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

**8. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo es**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

**9. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo**

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

**10. La temperatura de su local de trabajo**

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

**11. Las relaciones interpersonales con sus superiores es**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

**12. La supervisión que ejercen sobre usted es**

5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

**13. La proximidad y frecuencia con que es supervisado es**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca

**14. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea es**

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

**15. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa es superior**

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

## ANEXO N° 02

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>1. ¿Existe relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>1. Determinar la relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>Existe relación entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Variable de Supervisión</b></li>   <li><b>Estrés en el trabajo</b></li>   <li>▪ <b>Variable Asociada:</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características individuales</li>   <li>▪ Síntomas Psicológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edad</li> <li>▪ Genero</li> <li>▪ Estado civil</li> <li>▪ Turno</li> <li>▪ Años de servicio</li>   <li>▪ Atención y concentración</li> <li>▪ Depresión</li> <li>▪ Irritabilidad</li>   <li>▪ Apoyo Mutuo</li> </ul>

<p>MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018?</p> <p>2. ¿Existe relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018?</p>	<p>trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018</p> <p>2. Determinar la relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - 2018</p>	<p>MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018</p> <p>Existe relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018</p>	<p><b>Clima Laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajo en Equipo</li> <li>▪ Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyo Oportuno</li> <li>▪ Intercambio de ideas</li> <li>▪ Es Comunicativo</li> </ul>
---	---	---	-----------------------------	---	---