



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
ESCUELA DE POSTGRADO

INFLUENCIA DE LOS ESTRESORES  
OCUPACIONALES SOBRE LA  
SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA UNIDAD  
MINERA NYRSTAR CORICANCHA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD

OSTOS RAMOS YUL CHARLES

LIMA – PERÚ

2015



Asesor de Tesis

Dr. Jesús Chirinos Cáceres.

A Dios.

A mis padres y hermanos  
por su incondicional apoyo en el  
desarrollo de mi carrera profesional.

A Rosa y mi hijo Jesús,  
quienes han sido mi mayor motivación  
y la alegría de mi vida.

## AGRADECIMIENTOS

- ❖ En primer lugar, doy gracias a Dios por protegerme durante todo mi camino, darme fuerzas para cumplir mis metas y superar mis obstáculos a lo largo de toda mi vida.
- ❖ Agradezco la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres, Oriol y Máxima, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis éxitos.
- ❖ Al Dr. Jesús Chirinos Cáceres, por su tiempo, dedicación, paciencia y apoyo incondicional en el presente estudio. Al Mg Jorge Medina Gutiérrez y Mg Tanya Taype castillo por su apoyo en la parte estadística y término de la investigación.
- ❖ El presente estudio fue realizado con el financiamiento de mi persona y familia a quienes agradezco por la ayuda brindada, así también a la facultad de salud pública de la UPCH.

## INDICE

	Pág.
RESUMEN	
INTRODUCCION	01
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION.	03
1. Planteamiento del problema.	03
1.1. Pregunta de investigación.	08
2. Marco teórico.	08
2.1. Estresores ocupacionales.	08
2.1.1. Estrés.	08
2.1.2. Duración e intensidad del estrés.	10
2.1.3. Proceso de respuesta al estrés.	11
2.1.4. Estrés Ocupacional.	12
2.1.5. Estresores Ocupacionales.	14
2.1.6. Estrés y actividades profesionales.	18
2.2. Satisfacción laboral	20
2.2.1. Definición.	20
3. Justificación.	25
4. Objetivos de la investigación.	27
4.1. Objetivo general.	27
4.2. Objetivo específicos.	27
CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.	28
1. Diseño de la investigación.	28

2. Muestra.	28
2.1. Criterios de inclusión.	29
2.2. Criterios de exclusión.	29
3. Operacionalización de variables.	29
3.1. Definición de las variables.	29
3.2. Operacionalización de las variables.	31
3.3. Instrumentos de recolección de datos.	32
4. Procedimientos y técnicas.	35
5. Consideraciones éticas.	36
6. Plan de análisis.	37
CAPITULO III: RESULTADOS.	39
CAPITULO IV: DISCUSION.	57
CAPITULO V: CONCLUSIONES.	63
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.	65
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	71

## INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
<b>Gráfico N° 1.</b> Síndrome general de adaptación.	12
<b>Gráfico N° 2.</b> Nivel de estrés en determinadas profesiones.	19
<b>Gráfico N° 3.</b> Pirámide de Maslow.	23
<b>Gráfico N° 4.</b> Teoría bifactorial de Herzberg.	25
<b>Gráfico N° 5.</b> Porcentaje de los estresores ocupacionales según la edad.	46
<b>Gráfico N° 6.</b> Porcentaje de los estresores ocupacionales según el tiempo de servicio.	46
<b>Gráfico N° 7.</b> Porcentaje de los estresores ocupacionales según la zona laboral.	47
<b>Gráfico N °8.</b> Porcentaje de los estresores ocupacionales según la empresa laboral.	48
<b>Gráfico N° 9.</b> Porcentaje de satisfacción laboral según la edad.	50
<b>Gráfico N° 10.</b> Porcentaje de satisfacción laboral según el tiempo de servicio.	50
<b>Gráfico N° 11.</b> Porcentaje de satisfacción laboral según la zona Laboral.	51
<b>Gráfico N° 12.</b> Porcentaje de satisfacción laboral según la empresa laboral.	52

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla N° 1.</b> Definición operacional de las variables de control.	31
<b>Tabla N° 2.</b> Definición operacional de la escala de estresores ocupacionales (OSI).	31
<b>Tabla N° 3.</b> Definición operacional de la escala de satisfacción laboral SL- SPC.	32
<b>Tabla N° 4.</b> Características demográficas de la población.	40
<b>Tabla N° 5.</b> Estadísticos descriptivos de las variables edad y tiempo de servicio.	40
<b>Tabla N° 6.</b> Porcentaje de los niveles de estresores ocupacionales.	41
<b>Tabla N° 7.</b> Porcentaje de los niveles de satisfacción laboral.	41
<b>Tabla N° 8.</b> Estadísticos descriptivos de las escalas y subescalas de las variables de estresores ocupacionales y satisfacción laboral.	42
<b>Tabla N° 9.</b> Intervalos de confianza de las subescalas de los estresores ocupacionales y la satisfacción laboral.	43
<b>Tabla N° 10.</b> Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral.	44
<b>Tabla N° 11.</b> Ecuación de regresión para predecir satisfacción laboral a partir de las subescalas de estresores ocupacionales.	44
<b>Tabla N° 12.</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de estresores ocupacionales según las variables de control.	45

<b>Tabla N° 13.</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de satisfacción laboral ocupacionales según las variables de control.	49
<b>Tabla N° 14.</b> Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según la edad.	54
<b>Tabla N° 15.</b> Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según el tiempo de servicio.	54
<b>Tabla N° 16.</b> Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según la zona laboral.	55
<b>Tabla N° 17.</b> Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según la empresa laboral.	56

## RESUMEN

El objetivo del estudio es identificar la influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en trabajadores de una unidad minera. La muestra del estudio estuvo conformada por 200 operarios varones de mina y planta. Los instrumentos aplicados fueron el modelo del indicador de estresores ocupacionales - OSI y la escala de satisfacción laboral SL-SPC, la metodología del estudio fue de tipo transversal. Para el análisis bivariado se utilizó la correlación de Spearman y en el análisis multivariado la ecuación de regresión lineal múltiple.

Los resultados indican que los operarios presentan un nivel medio de estrés y la satisfacción laboral se identifica como satisfecha, no existe influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral. Sin embargo, al analizar según la categorización de la muestra, se encontró que los operarios adultos jóvenes, con menor tiempo de servicio, de zona subsuelo y de “contratas” presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto; así también los operarios adultos jóvenes, con mayor tiempo de servicio, de zona subsuelo y que pertenecen a la compañía presentan insatisfacción laboral. Al correlacionar los estresores ocupacionales con la satisfacción laboral existe una asociación significativa negativa en los operarios adultos y con mayor tiempo de servicio.

Palabras Claves: Estresores ocupacionales, Satisfacción laboral, trabajadores de una unidad minera.

## **ABSTRACT**

The aim of this study was to determine the influence of occupational stressors on job satisfaction among employees of a mining unit. The study sample consisted of 200 male workers mine and plant. The instruments used were the model of occupational stressors indicator - OSI and the scale of job satisfaction SL- SPC, the methodology of the study was transversal. For bivariate analysis was used Spearman correlation and for multivariate analysis the linear regression equation was performed multiple.

The results indicate that operators have a mid-level stress and job satisfaction is identified as satisfied, there is no influence of occupational stressors on job satisfaction. However, when analyzed according to the categorization of the sample, it was found that young adults operators, less service time, subsoil zone and contracted companies, they have a higher percentage of average stress levels and high; so also young adults operators, higher service time, subsoil zone and companies present job dissatisfaction. By linking occupational stressors with job satisfaction there is a significant negative association in adults operators and higher service time.

**Key words:** occupational stressors, job satisfaction, employees of a mining unit.

## INTRODUCCION

En la actualidad se tiene conocimiento que el estrés ocupacional es uno de los principales problemas de salud en muchos trabajadores, cuya magnitud afecta a su propio desarrollo como persona y en su desempeño laboral. Un trabajador con estrés suele desarrollar más enfermedades, estar poco motivado, tener un mayor ausentismo laboral, ser menos productivo y con mayor posibilidad de provocar incidentes y/o accidentes.

“El estrés ocupacional es producto de la interacción de múltiples factores de riesgo, entre ellos el ambiente físico, los trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales laborales y extralaborales”<sup>1</sup>.

En el mundo entero el ámbito laboral se ha vuelto muy competitivo, y el Perú no está ajeno a esta realidad; a esto se suma la inestabilidad de los modelos laborales impuestos por la economía de libre mercado, que son factores potenciales causantes de estrés ocupacional en los trabajadores. Por tal motivo se han realizado diversos estudios de estrés ocupacional en el Perú, en trabajadores

profesionales como: médicos, profesores, etc, pero muy pocos estudios en trabajadores de minería ya sean profesionales u obreros. Según los autores Casalnova y Di Martino<sup>2</sup> el trabajo en minería es calificado como de uno de los más estresantes, debido al riesgo que tiene el trabajador minero al desarrollar sus actividades laborales, al sistema de trabajo que los mantiene lejos de sus familiares, las condiciones de alimentación y vivienda en un campamento dentro de la unidad minera, etc.

El objetivo de la presente investigación es identificar la relación entre los estresores ocupacionales y la satisfacción laboral en los trabajadores en la unidad minera Nystar Coricancha. La metodología del estudio fue de tipo transversal y correlacional, los instrumentos aplicados fueron el modelo del indicador de estresores ocupacionales - OSI y la escala de satisfacción laboral SL-SPC.

El aporte para la salud pública de esta investigación, se encuentra en el ámbito de la salud ocupacional. Compartiendo el presente estudio con la salud ocupacional el prevenir las enfermedades laborales, proteger a los trabajadores de los riesgos a su salud presentes en el ambiente laboral. En el presente estudio es importante identificar los estresores ocupacionales que tienen mayor incidencia en una unidad minera, este conocimiento servirá para que el área de recursos humanos realice talleres de psicología, buscando disminuir la incidencia de estos estresores en la salud de los operarios. De la misma forma buscar la satisfacción laboral en los operarios para su desarrollo personal, familiar y profesional.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

#### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy en día el estrés ocupacional es reconocido como uno de los principales problemas de salud en los trabajadores y afecta el desempeño laboral. Un trabajador con estrés suele desarrollar más enfermedades, estar poco motivado, tener un mayor ausentismo laboral, ser menos productivo y con mayor posibilidad de provocar incidentes y/o accidentes.

El estrés puede ser debido a problemas domésticos o laborales, las empresas no pueden proteger a sus trabajadores contra el estrés originado fuera del trabajo, pero si pueden intervenir sobre el estrés derivado de su actividad laboral diaria, tratando de prevenir los factores o desencadenantes causales del estrés ocupacional.

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.

La asociación de estresores ocupacionales y satisfacción laboral ha sido estudiada en otras profesiones, a continuación, mencionaremos algunas investigaciones:

Valles María<sup>3</sup> (2012) en un estudio realizado en Venezuela encontró que la inteligencia emocional, más específicamente las habilidades de atención, claridad y reparación, permiten aumentar o disminuir el grado de correlación entre el estrés y la satisfacción laboral. En presencia de la habilidad atención emocional (ser capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada) la correlación de las variables es mayor que en su ausencia, interpretándose así, que dicha variable la modula, favoreciendo el efecto del estrés en la satisfacción y viceversa; al contrario, la habilidad reparación emocional (capacidad de regular los estados emocionales) funciona como un atenuante, es decir, que en su presencia el efecto que mantiene el estrés total sobre la satisfacción y viceversa es menor.

Los autores Flores Miguel y Canales Graciano<sup>4</sup> (2010) en un estudio realizado en México, identificaron que de las seis fuentes de presión en el trabajo (OSI), el estrés que deriva de la subescala “relaciones con otros” se ha destacado por ser la dimensión con capacidad predictiva negativa y significativa sobre la satisfacción laboral; es decir, a medida que aumenta el estrés ocupacional derivado de “las relaciones con otros” se observa una disminución en los niveles de satisfacción percibida por los trabajadores.

Los autores López Blanca, Osca Amparo y Peiro José María<sup>5</sup> (2007) en un estudio realizado en España, encontraron que cuando los niveles de las

dos dimensiones de la implicación con el trabajo estudiadas: la identificación psicológica y los sentimientos de deber-obligación, cuando ambas son elevadas, las subescalas de estrés por los logros conseguidos y el desarrollo de la carrera y las relaciones sociales no influyen sobre la satisfacción laboral. Sin embargo, se aprecia una mayor satisfacción laboral, aunque el estrés sea elevado, cuando la identificación psicológica es baja y los sentimientos de deber-obligación hacia el trabajo son altos.

En el Perú, los autores Ortiz Carlos; Espinoza Virginia; Cabrera Loli; Francia Doray Avellaneda Ronald<sup>6</sup> (2006), en un estudio realizado afirman que el estrés laboral y familiar en los mineros; y aún más cuando se presentan conjuntamente, impactan negativamente en la salud ocupacional y bienestar provocando frecuentemente alteraciones físicas, psicológicas y ocupacionales; los signos de alteración ocupacional más frecuentes en los mineros es la fácil irritabilidad y el cansancio frecuente, mientras que los signos de alteración del bienestar más frecuentes son el dolor en el cuello al realizar movimientos y el sudor en manos y temblor de pierna. Así también se encontró que los 5 primeros estresores laborales fueron: frecuente tensión, exposición al peligro, esfuerzo excesivo, contacto con elementos nocivos, elevada responsabilidad; y los 5 primeros estresores familiares más frecuentes fueron: No tener casa propia, poca comprensión marital, hacinamiento en el hogar, separación de un familiar motivado y trabajo de la esposa.

No existen estudios de la asociación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en aquellos profesionales y obreros dedicados al campo de la minería, sabiendo que en los trabajadores mineros se produce un

elevado grado de estrés debido a las actividades laborales que desempeñan. No se tiene un conocimiento claro de cuáles son los estresores ocupacionales que tienen mayor incidencia y cuál es su asociación con la satisfacción laboral en los operarios mineros.

La compañía minera Nyrstar Coricancha perteneciente al grupo de la pequeña minería, se encuentra ubicada en el distrito de San Mateo de Huanchor, provincia de Huarochiri, departamento de Lima; a una altitud de 2970 msnm. La unidad minera cuenta con dos locaciones: planta y mina, ambos ubicados aproximadamente en el Km 90 de la Carretera Central a 5 km del distrito de San Mateo.

La unidad minera Nyrstar Coricancha es una mina polimetálica subterránea (socavón) que produce: oro, plata, zinc, plomo y cobre. Los operadores de la compañía minera Nyrstar Coricancha, así como de las empresas especializadas “contratas”, desarrollan actividades como perforación y obtención de mineral en las locaciones de mina (subsuelo), para luego llevarlo a la planta procesadora de mineral (superficie). La población de trabajadores hace un total de 232, siendo 200 los operarios de mina y de planta que en su mayoría trabajan en el sistema de 14 días trabajados por 7 días de descanso, con turnos de 10 horas al día aproximadamente.

Los puestos de trabajo de los operarios en interior mina son: perforista, ayudante perforista, enmaderador, operador de scoop, etc. Los operarios de mina son los encargados de extraer el mineral del socavón y transportarlo hacia la superficie para llevarlo a la planta procesadora. La labor

de un minero en interior mina demanda esfuerzo físico, posturas forzadas, en turnos rotativos de día y noche, están privados de la luz solar por lo que deben alumbrarse con lámparas acopladas a sus cascos, exposición al polvo de mineral en lugares confinados el cual puede generar enfermedades ocupacionales como la neumoconiosis; por otra parte, a menudo se ven expuestos a derrumbes o desprendimientos de rocas que pueden provocar desde pequeñas fracturas hasta la muerte por aplastamiento.

Los puestos de trabajo de los operarios de planta son: operador de chancadora, operador de molino, operador de flotación, etc. Ellos son los encargados de procesar el mineral de la mina obteniendo concentrado de mineral. La labor de los operarios de planta también demanda esfuerzo físico, turnos rotativos de día y noche, usan lámparas acopladas a sus cascos, exposición a vapores y gases de las sustancias químicas del proceso para la obtención del mineral, exposición al ruido de las máquinas que pueden generar hipoacusias.

La compañía minera Nyrstar Coricancha, es una empresa que se encuentra en la etapa de procesamiento y producción de minerales, siendo su objetivo incrementar la producción; lo cual genera muchos estresores ocupacionales para sus trabajadores. A finales del año 2013 debido a la baja del precio del mineral en el mundo, la empresa optó por reducir al personal de operarios en aproximadamente un 50% de toda su población, el área de recursos humanos optó por el personal más joven y con menos experiencia, quedando en la unidad minera los operarios de mayor edad y mayor experiencia, para el inicio del año 2014.

## **1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACION.**

Se realiza el presente estudio de investigación tratando de identificar cuáles son estos estresores ocupacionales que tienen implicancia en la satisfacción laboral, que genera la siguiente pregunta:

- ❖ ¿Cuál es la influencia de los estresores ocupacionales en la satisfacción laboral de los operarios de la unidad minera Nyrstar Coricancha?

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1. ESTRESORES OCUPACIONALES.**

#### **2.1.1. El estrés.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Es decir, la reacción del individuo frente a las exigencias o demandas del trabajo va a depender de sus capacidades, conocimientos y habilidades, el organismo realiza un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda. Si esta respuesta resulta exagerada o insuficiente, la energía producida no se descarga, y esto causa somatizaciones y trastornos psicológicos.

Antonio Cano<sup>7</sup>, refiere que el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación

(demandas) como las características del individuo (recursos). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés, en la que para cubrir las demandas el individuo intentará producir más recursos, llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del individuo.

Para Sandin<sup>8</sup> el estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos; supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales al tipo de personalidad y elementos demográficos como sexo, edad, etc.

Entonces, el estrés puede definirse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, lo cual le genera un esfuerzo agotador al individuo. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos el cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

Para el psicólogo Juan Gutiérrez<sup>9</sup>, existen dos grandes tipos de estrés:

- a) Estrés positivo o Eustress: Se da cuando el individuo cuenta con bastantes recursos personales para enfrentar una situación, en la cual el resultado es satisfactorio.
- b) Estrés negativo o Distress: Se da cuando las demandas son mayores a los recursos de afrontamiento del individuo, esto da como resultado una situación negativa generando estrés en el individuo, el cual puede afectar a su salud.

### **2.1.2. Duración e intensidad del estrés.**

Los autores Schwab y Pritchard citados por Ivancevich<sup>10</sup>, desarrollaron una tipología de estresores según su duración, estos son:

- a) Situaciones breves de estrés: Son las situaciones de estrés leves que se dan en forma normal y diariamente, como por ejemplo: un congestionamiento de tránsito, una crítica en el trabajo, una llamada de atención del jefe, etc. Su duración puede variar entre segundos y horas además tienen una mínima influencia en el individuo y la mayor parte de las personas pueden controlarlo o recuperarse rápidamente de sus efectos negativos.
- b) Situaciones moderadas de estrés: Forman parte de este grupo aquellos hechos que duran de varias horas hasta algunos días. Pueden ser: el exceso de trabajo, el desconocimiento de las

funciones, el aumento de responsabilidades, etc., estos hechos pueden dar inicio a problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades sobretodo de tipo estomacales y cardiacas.

- c) Situaciones graves de estrés. Pueden ser consideradas como situaciones crónicas, ya que los estresores se presentan por semanas, meses o años. Estas se ven ocasionadas por la muerte de un ser querido, dificultades económicas, desempleo, etc. Y pueden conducir a cambios corporales que acompañen a una enfermedad, estos efectos en el individuo se deben a que el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de hacer frente al estrés; por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo.

### **2.1.3. Proceso de respuesta al estrés.**

Hans Selye (1936), estableció el síndrome general de adaptación (SGA) citado en la NTP 355 del INSHT<sup>11</sup> para explicar los cambios psicofisiológicos globales originados por estrés. De acuerdo a este modelo cualquier persona expuesta a tales condiciones responde a una actividad fisiológica general que varía a lo largo de tres fases sucesivas:

- a) Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del

estímulo estresante. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

b) Fase de resistencia: Se da cuando el estresor persiste y el organismo no tiene tiempo de recuperarse, entonces continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

c) Fase de agotamiento: Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

Gráfico Nº1. Síndrome general de adaptación (Selye, 1936).



Fuente: NTP 355, pág. 3.

#### 2.1.4. Estrés ocupacional.

El estrés ocupacional o laboral es la reacción que puede tener un individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad

para afrontar la situación mediante sus conocimientos y habilidades. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas a menudo se agrava cuando el trabajador siente que no recibe suficiente apoyo de parte de sus supervisores y colegas, así también cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que pueden hacer frente a sus exigencias y presiones laborales, esto supone un problema para el trabajador. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluido el cerebro, el sistema nervioso central, el corazón, el nivel hormonal la digestión y la función muscular.

Para el *National Institute of Occupational Safety and Health* (NIOSH), EE.UU (1999), “*el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión*”.

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado corresponda con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

### **2.1.5. Estresores ocupacionales.**

Hay muchos estudios sobre cuáles son los factores desencadenantes del estrés en el ámbito laboral, en el presente estudio se ha tocado a tres autores:

- a) José María Peiro<sup>12</sup>, plantea las siguientes categorías relacionadas con los estresores del ambiente laboral: estresores del ambiente físico, demandas del propio trabajo, los contenidos del trabajo, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales y grupales, el desarrollo de la carrera, las nuevas tecnologías, componentes de la estructura o del clima organizacional, relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia).
- b) Para los autores C. Cooper y R. Payne, citados por Robbins<sup>13</sup> existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales. Los cuales originan estrés y va a depender de las diferencias individuales, que se convierta en un estrés real. Entonces el grado de estrés que experimenta un individuo depende de factores personales como son la experiencia, las habilidades, la personalidad, etc.
- c) Sobre los estresores ocupacionales se han propuesto diferentes modelos explicativos y de estudio, sin embargo, uno de los más importantes es el modelo del indicador del estrés ocupacional (OSI) el cual fue propuesto por Cooper et al.<sup>14</sup>, cuyo principio refiere que lo fundamental es la cognición que tiene el individuo, el cual

funciona como un mediador entre los estresores y la respuesta de él ante los mismos, este modelo considera seis fuentes de estrés:

- 1) *Los factores intrínsecos al trabajo*: refiriéndose al salario, la cantidad de trabajo percibido, el total de horas dedicadas, la variedad en el trabajo, la toma de decisiones importantes, viajes y estancia fuera del hogar por motivos de trabajo y los efectos acumulativos de la realización de tareas consideradas irrelevantes.
- 2) *El rol organizacional*: se refiere al estrés que se experimenta ante la ausencia de poder e influencia en otros, la existencia de conflictos entre las creencias de la persona y las que manifiesta la organización, un trabajo directivo de ineficiente calidad, incapacidad para delegar, tener que asumir riesgos, ser considerado como jefe, cambios constantes en la forma que se pide la ejecución de un trabajo, ser visible o disponible, tomar medidas incómodas, tal y como tomar medidas disciplinarias y el miedo por las consecuencias de los errores.
- 3) *Las relaciones interpersonales*: se refiere al estrés de dirigir o supervisar el trabajo de otras personas, tener que afrontar el uso de las políticas de la empresa con intenciones superficiales o para el beneficio de algunas personas, el asistir a reuniones, la ausencia de apoyo percibido de los pares, el sentimiento de aislamiento, la percepción de falta de apoyo y de ánimo por

parte de los superiores, el tener que trabajar con el sexo contrario, el uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas, el tener que afrontar situación ambiguas o delicadas y enfrentamientos con otros.

4) *Desarrollo de la carrera*: el estrés que proviene de ser promovido por encima del nivel de competencias y habilidades, o de forma contraria no ser promovido y trabajar a un nivel inferior de las capacidades, amenazas de un despido inminente, ser infravalorado, tener que cambiar el puesto de trabajo para poder continuar progresando con la carrera, el tener perspectivas de promoción poco claras, la ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de carrera, lograr el nivel de desempeño estipulado, y el tener oportunidades para el desarrollo profesional.

5) *El clima y la cultura organizacional*: se refiere a una orientación insuficiente o falta de apoyo de los superiores, el que no se realicen consultas y exista a su vez falta de comunicación, la formación y desarrollo para el personal directivo que sea de forma inadecuada o de mala calidad, la existencia de discriminaciones o favoritismos más o menos explícitos, el realizar tareas administrativas aburridas, baja rotación, información inadecuada sobre la forma en que se está desempeñando un trabajo, compartir el trabajo y

responsabilidad con otros, el clima y la moralidad que es llevada dentro de la organización así como su estructura y diseño organizacional.

6) *El conflicto familia-trabajo*: se refiere al estrés que proviene del no tener suficiente trabajo que hacer, llevarse el trabajo a casa, no ser capaz de dejar de mencionar temas del trabajo en casa, la actitud que pueda tener la pareja frente al puesto de trabajo que se posee, las demandas que el trabajo generan en la vida personal y social, falta de ayuda percibida por parte de otros fuera del trabajo, la vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente, ausencia de estabilidad y seguridad familiar y el tener que desarrollar la carrera a costa de una vida familiar.

Estas fuentes de acuerdo al autor son moduladas por variables individuales (características personales) de los trabajadores, lo cual disminuyen los efectos nocivos de estos ante los mismos. Es decir, disminuir su efecto sobre la salud física y psicológica, así como en la satisfacción laboral del trabajador. Para el presente estudio de investigación se ha tomado esta teoría por ser el que mejor describe el fenómeno del estrés a nivel ocupacional, ya que considera factores ambientales y/o individuales. Así también se ha utilizado el instrumento OSI de este autor.

### **2.1.6. Estrés y actividades profesionales.**

No todas las actividades que realizan los individuos presentan la misma naturaleza, las tensiones a las que están sometidos, la atención que deben brindar a las actividades y tareas que realizan durante la jornada laboral, difieren significativamente de un trabajo a otro.

Las características de cada actividad laboral demandan una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, con independencia de sus diferencias individuales. Algunos trabajos exigen prisa, inmediatez, precisión, exactitud, exigen un importante esfuerzo físico o esfuerzo mental, otros requieren alta responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales; algunos errores o fallas que durante las actividades laborales pueden poner en peligro la vida propia, la de sus compañeros de trabajo y otras personas.

Existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros, según un amplio estudio realizado en Inglaterra por Casalnova y Di Martino<sup>2</sup>, determinaron el grado de estrés en distintas profesiones en una escala de 0 a 10; en el Perú no se ha desarrollado un estudio similar, por tal motivo se ha tomado este como referencia. En la gráfica N° 2 se muestra un grupo de profesiones investigadas y la calificación obtenida a través de las puntuaciones obtenidas, cabe resaltar aquí el alto nivel de estrés encontrado en los profesionales mineros.

**Gráfico N°2. Nivel de estrés en determinadas profesiones.**

Mineros	8,3
Policías	7,7
Trabajadores de la construcción	7,5
Pilotos de líneas aéreas	7,5
Periodistas	7,5
Dentistas	7,3
Médicos	6,8
Enfermeros	6,5
Conductores de ambulancia	6,3
Músicos	6,3
Profesores	6,2
Directores de personal	6,0

Fuente: Casalnuova y Di Martino, 1994.

Seward<sup>15</sup> al observar en la práctica médica la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, evidencia la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan:

- a) Trabajos apresurados: obreros en líneas de producción mecanizadas, cirujanos, artesanos.
- b) Peligros constantes: policías, mineros, soldados, bomberos, buzos.
- c) Riesgos vitales: personal de aeronavegación civil, chóferes urbanos, transportistas por carreteras.

- d) Confinamiento: trabajadores petroleros en plataformas marinas, marinos, vigilantes, guardias, celadores, personal de centros nucleares o de investigación.
- e) Altas responsabilidades: rectores, médicos y enfermeros, políticos.
- f) Riesgos económicos: gerentes, contadores, ejecutivos financieros, agentes de bolsa de valores.

## **2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.**

### **2.2.1. Definición.**

La satisfacción en el trabajo ha sido definida de diferentes maneras y con distintos énfasis. Algunos la definen como “una reacción afectiva inestable e inmediata ante el ambiente de trabajo”<sup>16</sup>. Otros señalan que “el grado de satisfacción está determinado por el encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades y expectativas del trabajador”<sup>17</sup>.

Locke (1976), quien es uno de los primeros en el estudio de la satisfacción laboral, la define como estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Entonces, la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo, en el lado contrario se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales de uno.

Pero, la satisfacción laboral va más allá de los aspectos valorativos incluso de las propias emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Para Beer citado por Bravo<sup>18</sup> lo define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, entonces la satisfacción laboral es percibida por el trabajador y se traduce en una actitud hacia su trabajo (comportamiento organizacional), y si existe una insatisfacción laboral el trabajador podría tener conductas ausentistas, bajo nivel de desempeño e incluso de rotación laboral.

Sonia Palma<sup>19</sup> define la satisfacción laboral como un conjunto de emociones desarrolladas por el individuo a partir de su relación con facetas específicas del trabajo desarrollado a partir de estas, y de la conformidad o no con las mismas.

De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold y Lazarus citados por D' Anello<sup>20</sup>, existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que un individuo percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene; si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual el individuo quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentará estrés. En caso negativo, aparecerá el

estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando).

Partiendo de estos supuestos teóricos se espera una asociación negativa entre estrés y satisfacción. De hecho, la mayoría de los hallazgos de investigaciones en el área del trabajo van en esta dirección. A continuación, citaremos algunas teorías:

a) Teoría de la jerarquía de necesidades.

Llamada también Pirámide de Maslow fue propuesta por Abraham Maslow (1943), esta teoría formuló una jerarquía de necesidades humanas y conforme el individuo va satisfaciendo las necesidades básicas, desarrollará necesidades y deseos más elevados, entonces se puede decir que existe satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. Maslow describe en 5 niveles, los cuales son escalonados de menor a mayor importancia, son:

- 1) *Fisiológicas*: necesidades vinculadas con la propia supervivencia (respirar, alimentarse, dormir, etc).
- 2) *De seguridad*: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo
- 3) (seguridad física, de salud, de trabajo, ingresos, etc).

- 4) *Sociales*: necesidad de amistad, afecto, aceptación en interacción con otras personas (amigos, compañeros, etc).
- 5) *De estima*: necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).
- 6) *De autorrealización*: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo.

**Gráfico Nº 3.** Pirámide de Maslow (Jerarquía de las necesidades).



Fuente: Adaptación de Stoner 1996, pág. 491.

Maslow argumentó que cada nivel de la jerarquía de necesidades debe ser satisfecho antes de pasar al siguiente nivel, una necesidad muy satisfecha ya no motivará al individuo, por lo tanto, los jefes y administradores deben saber en qué nivel de jerarquía se encuentra el trabajador; y tratar de satisfacer las

necesidades en ese nivel o por encima de él. Además separó las cinco necesidades en niveles superiores (necesidades sociales, de estima y de autorrealización) y en niveles inferiores (necesidades fisiológicas y de seguridad). La diferencia de estos dos niveles se basaba en que las necesidades de nivel superior son satisfechas internamente, mientras que las de nivel inferior son satisfechas de forma externa.

b) Teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Frederick Herzberg (1959) postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

1) *Factores motivacionales o factores intrínsecos*, estos factores se relacionan con el contenido del trabajo, del cargo (como se siente el individuo en relación a su cargo). Siendo estos, el reconocimiento profesional, la responsabilidad, las necesidades de autorrealización y progreso. Los factores motivacionales sobre el comportamiento del individuo es mucho más profundo y estable cuando son óptimos. Y están ligados a la satisfacción del individuo (factores de satisfacción).

2) *Factores higiénicos o factores extrínsecos*, estos factores están relacionados al contexto del trabajo, del cargo (como se siente el individuo en relación a su empresa). Siendo estos por ejemplo; el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o

supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.,

**Gráfico N°4.** Teoría bifactorial de Herzberg.

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	• Bajo salario.
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: NTP 394, pág. 2. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que Herzberg llamó "factores motivadores"; mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos" (NTP 394 del INSTH)<sup>21</sup>.

### 3. JUSTIFICACION

En la actualidad, el estrés ocupacional es causante de diversas sintomatologías y enfermedades. Un trabajador con estrés ocupacional no puede desenvolverse bien en su ambiente laboral, esta situación a su vez

influye en la satisfacción laboral, afectando el desarrollo de su trabajo, y se evidenciará en su desempeño laboral, en las relaciones con sus compañeros y jefes inmediatos, actitudes y comportamientos, pudiéndose dar en algunos casos ausentismo y deserción laboral.

La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de habilidades a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales, unos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, etc. Los operarios de una unidad minera no están ajenos a estos estresores ocupacionales, más aún si su actividad diaria implica un alto esfuerzo físico, mental y mucha concentración; ya que un error podría ocasionar un accidente.

Esta investigación es importante porque en el país no se realizado muchos estudios de este tema y menos en el ámbito de la minería. Los resultados nos brindarán alcances de cuáles son los estresores ocupacionales con mayor incidencia y su asociación con la satisfacción laboral; saber si esta asociación tiene una predicción negativa, la cual puede influir en la satisfacción laboral de los operarios de la empresa.

Se buscará promover actividades o talleres de psicología para brindar una mejor salud ocupacional a los operarios, con la finalidad de prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo, manteniendo al trabajador en un ambiente adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, lo cual llevará a una mejora en su desempeño laboral, en su salud y en su familia. La salud ocupacional es un tema de suma importancia, dado que el Perú como todos los países dependen económicamente de la

población trabajadora, un deterioro en la salud de estos afecta económicamente al país así también el bienestar familiar. Entonces la salud de los operarios adquiere una especial relevancia en el marco de la economía, progreso y desarrollo de nuestra sociedad.

#### **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

##### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

- ❖ Identificar la influencia de los estresores ocupacionales en la satisfacción laboral de los operarios de la unidad minera Nyrstar Coricancha.

##### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Describir las características sociodemográficas de los trabajadores que se ven afectados por los estresores ocupacionales.
- b) Identificar los estresores ocupacionales que tiene mayor incidencia en la unidad minera Nyrstar Coricancha.
- c) Identificar la asociación entre los estresores ocupacionales y la satisfacción laboral.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

El diseño del estudio es no experimental, correlacional, de tipo transversal. El estudio se orienta hacia la identificación de las fuentes de estrés ocupacional y su influencia en la satisfacción laboral.

El estudio es de tipo correlacional porque busca y analiza si están o no relacionadas. Así mismo es de tipo transversal porque se realizó en un solo momento, en un tiempo único, siendo el propósito describir las variables y analizar su incidencia.

#### **2. MUESTRA**

Para el presente estudio se tomó como muestra a los operarios de la mina y la planta concentradora de la unidad minera Nysrtar Coricancha, la cual es una mina polimetálica subterránea (socavón), ubicada en el distrito de San Mateo, provincia de Huarochirí, departamento de Lima. El tamaño de la muestra fue

conformado por un total de 200 operarios de la mina y de la planta, de sexo masculino en su totalidad, de los cuales 114 son adultos jóvenes y 86 adultos, en cuanto al tiempo de servicio en la unidad minera 55 tienen menos de 2 años y 145 tienen de 2 años a más, con respecto a la zona laboral 52 pertenecen a mina y 148 a superficie; y por último en cuanto a la empresa laboral 140 son de compañía y 60 de empresas especializadas (contratas).

## **2.1. CRITERIOS DE INCLUSION**

- Operarios de la unidad minera Nyrstar Coricancha, tanto de la compañía como de las empresas especializadas.
- Operarios con un tiempo laboral mayor a 3 meses.
- Aceptación del operario para ser incluido dentro del estudio.

## **2.2. CRITERIOS DE EXCLUSION**

- El gerente general, los superintendentes y jefes encargados de las distintas áreas de la unidad minera Nystar Coricancha no participarán en el presente estudio de investigación.

## **3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

### **3.1. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES**

Para la realización del presente estudio se tienen las siguientes variables.

#### **3.1.1. Variable independiente: Estresores ocupacionales.**

Cooper, Sloan y Williams<sup>14</sup>, desarrollaron el modelo del indicador del estrés ocupacional (OSI), el cual se basa en las habilidades y

características personales que tiene el individuo, y que funciona como un mediador entre los estresores y la respuesta del individuo ante los mismos. En este estudio se ha utilizado la escala OSI, la cual consta de 6 dimensiones: Los factores intrínsecos al trabajo, el rol organizacional, las relaciones interpersonales, desarrollo de la carrera, el clima y la cultura organizacional, el conflicto familia-trabajo. En la tabla N° 2 se aprecia la operacionalización de las dimensiones de la escala OSI, muestra los indicadores de cada dimensión para medir los estresores ocupacionales de la muestra estudiada.

### **3.1.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral.**

Sonia Palma<sup>19</sup> refiere que la satisfacción laboral es producto de la interrelación de diversas condiciones del ambiente laboral, Palma desarrolla la escala de satisfacción laboral SL-SPC, la cual consta de 36 ítems, divididos en 7 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. En la tabla N° 3 se aprecia la operacionalización de las dimensiones de la escala SL-SPC, muestra los indicadores de cada dimensión para medir la satisfacción laboral de la muestra estudiada.

### **3.1.3. Variables de control:**

Dentro de estas variables tenemos:

- Sexo: Masculino y Femenino.
- Edad.
- Estado civil.

- Grado de instrucción.
- Tiempo de servicio en la empresa.
- Zona laboral
- Empresa laboral.

### 3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla N° 1. Definición operacional de las variables de control.**

VARIABLES	CATEGORÍA O DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA	CODIFICACIÓN
DE CONTROL	Sexo	Cualitativa	Nominal	1= Masculino. 2= Femenino.
	Edad	Cuantitativa	Ordinal	Número entero.
	Estado Civil	Cualitativa	Nominal	1= Soltero. 2= Casado o conviviente. 3= Divorciado o separado. 4= Viudo.
	Grado de Instrucción	Cualitativa	Nominal	1= Estudios no superiores. 2= Estudios superiores.
	Tiempo de Servicio	Cuantitativa	Ordinal	Número entero.
	Zona Laboral	Cualitativa	Nominal	1= Subsuelo. 2= Superficie.
	Empresa Laboral	Cualitativa	Nominal	1= Contrata. 2= Compañía

**Tabla N° 2. Definición operacional de la escala del indicador de estresores Ocupacionales (OSI)**

VARIABLE	CATEGORÍA O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
ESTRESORES OCUPACIONALES	Factores intrínsecos al puesto	Salario, cantidad de trabajo, horas empleadas, factores que no están bajo control directo del sujeto, viajes.	1, 8, 14, 20, 33, 36, 40, 47, 55
	El desempeño del rol	Poder e influencia, conflicto de creencias, ambigüedad de la naturaleza del trabajo directivo, delegación de tareas, disponibilidad.	2, 9, 15, 21, 24, 31, 38, 44, 45, 51, 57.

	Relaciones con los otros	Relaciones con cada uno de los integrantes que conforman la institución, en relación de igualdad, superioridad e inferioridad.	5, 6, 17, 18, 26, 27, 34, 37, 50, 56.
	Logros conseguidos y desarrollo de la carrera.	Progresos presentados en cuanto al desarrollo dentro de la empresa.	3, 10, 25, 30, 32, 39, 52, 54, 58.
	Estructura y clima organizacional	Comunicación, calidad del trabajo directivo, medios económicos para desempeñar el trabajo, características del ambiente de trabajo y estatutos propios de la organización.	11, 12, 16, 22, 23, 28, 35, 42, 48, 53, 61.
	Relaciones familia/trabajo	Estrés provocado por el conflicto generado entre el trabajo y la familia	4, 7, 13, 19, 29, 41, 43, 46, 49, 59, 60.

**Tabla N° 3. Definición operacional de la escala SL-SPC de satisfacción laboral.**

VARIABLE	CATEGORÍA O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Condiciones físicas.	Características ambientales donde se desarrolla el trabajo.	1, 13, 21, 28, 32.
	Beneficios laborales y/o remunerativos.	Sueldo.	2, 7, 14, 22.
	Políticas administrativas.	Estructura empresarial.	8, 15, 17, 23, 33.
	Relaciones sociales	Relación existente entre el sujeto y las personas que conforman la institución.	3, 9, 16, 24.
	Desarrollo personal	Logros y realizaciones de la persona en el ambiente de trabajo	4, 10, 18, 25, 29, 34.
	Desempeño de tareas	Valoración ante el trabajo realizado	5, 11, 19, 26, 30, 35.
	Relación con la autoridad	Relación existente entre el sujeto y sus superiores.	6, 12, 20, 27, 31, 36.

### 3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

#### 3.3.1. Escala de indicador de estresores ocupacionales (OSI).

Para medir los estresores ocupacionales se utilizó la escala de fuentes de presión laboral del indicador del estrés ocupacional (OSI) creada por

Cooper, Sloan y Williams en 1988, Este test toma en consideración varios aspectos que pudiesen ser el origen del estrés manifestado en el ambiente de trabajo.

La escala cuenta con 61 ítems y mide 6 tipos de subescalas (estresores ocupacionales): factores intrínsecos al puesto (nueve ítems), el desempeño del rol (once ítems), relaciones con otras personas (diez ítems), los logros conseguidos y el desarrollo de carrera (nueve ítems), la estructura y el clima organizacional (once ítems) y la relación familia-trabajo (once ítems). El formato de respuesta es una escala Likert de seis puntos que oscila desde “Con toda evidencia no es una fuente de presión” (1) hasta “Con toda evidencia es una fuente de presión” (6). La puntuación total de la prueba oscila entre 366 y 61.

El instrumento OSI fue validado por González-Morales M<sup>22</sup>, con una consistencia interna de 0,95, mediante un estudio realizado en España en el 2006, en una muestra de 461 empleados de entidades financieras, luego fue presentado en Suecia en el XIIIth European Congress of Work and Organizational Psychology, en mayo del 2007. En América latina el instrumento fue validado por Valles María<sup>3</sup> con una confiabilidad de 0.96 de alfa de Cronbach en el año 2012. Con la base de datos se realizó el análisis de confiabilidad de la escala obteniéndose 9,49 de alfa de Cronbach.

### **3.3.2. Escala SL-SPC**

Propuesta por Palma en 1999, esta escala refiere que la satisfacción laboral es producto de la interrelación de diversas condiciones del ambiente laboral.

La escala cuenta con 36 ítems y tiene 7 subescalas, las cuales son: condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems), políticas administrativas (5 ítems), relaciones sociales (4 ítems), desarrollo personal (6 ítems), desempeño de tareas (6 ítems) y relación con la autoridad (6 ítems).

La puntuación de la prueba oscila entre 36 y 180, los puntajes altos significan “satisfacción frente al trabajo”, mientras que los puntajes bajos reflejan una “insatisfacción frente al trabajo”. Las opciones de respuesta están consideradas en una escala de tipo Likert con cinco puntos que varían desde estoy en desacuerdo (1) hasta estoy de acuerdo (5).

La validación del instrumento se realizó mediante la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba, esta última correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores de Lima Metropolitana en el año 1999, obteniéndose un alfa de Cronbach en promedio o igual a 0,7 de las siete subescalas.

#### **4. PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS**

Para la realización de la presente investigación se solicitó la autorización al jefe del área de recursos humanos de la unidad minera Nyrstar Coricancha, mediante una solicitud la cual fue aceptada y aprobada para el desarrollo del estudio (dentro de la unidad minera). Se programó reuniones con los operarios de mina y planta para dar a conocer cuál era el objetivo de la investigación y contar con su participación, informándose que constaba de 2 Instrumentos (cuestionarios) y que la participación era anónima.

Para la aplicación de los 2 instrumentos, se reunió a los operarios en grupos de 4 a 8, en sus horas libres, durante los meses de agosto y setiembre. Entregándoseles el consentimiento informado, las variables de control y los 2 instrumentos: cuestionarios de estresores ocupacionales y satisfacción laboral.

Los operarios luego de leer el consentimiento informado procedieron a llenar el cuestionario de las variables de control. Seguidamente los cuestionarios de los estresores ocupacionales y de satisfacción laboral. El tiempo otorgado para el desarrollo de los cuestionarios fue de aproximadamente 25 minutos.

Posteriormente conforme iban terminando se procedió a recoger uno por uno los instrumentos, no sin antes verificar que todos los ítems estuvieran llenados, una vez recolectado cada uno de los instrumentos, se colocaron sobres con la finalidad de asegurar el anonimato, el control y seguridad de los datos suministrados. De forma siguiente, se procedió a vaciar los datos en

el programa estadístico SPSS 21.0 para luego realizar el análisis estadístico pertinente.

## **5. CONSIDERACIONES ETICAS**

Para la presente investigación se empleó las consideraciones éticas de la declaración de Helsinki de 1983, que se refiere a la investigación en seres humanos; y a la planteada por Kantowitz y Elmes (2001) referida a investigaciones en el ámbito psicológico.

Se solicitó permiso para la realización de esta investigación a la superintendencia de recursos humanos de la compañía minera Nyrstar Coricancha. Asimismo, se solicitó la aprobación al comité institucional de Etica Humana CIE, de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, por tratarse de una investigación con seres humanos se dispuso la aplicación previa del consentimiento informado mediante una hoja informativa a los participantes del estudio, dicha hoja informativa es entregada previo al test donde se informa todos los aspectos generales de la investigación. El test se realizó en forma anónima y en grupos, la información obtenida es de uso exclusivo del investigador, la cual se encuentra en una base de datos.

Durante el proceso de llenado de los instrumentos se respetó a los participantes, así también la libertad de los operarios de rehusarse a participar o a retirarse del proceso en cualquier momento.

Al final de la investigación se le brindó los resultados del estudio al área de RRHH de la compañía minera Nyrstar Coricancha, con el fin de que este realice cambios para la mejora de sus operarios.

## **6. PLAN DE ANALISIS**

Para el análisis estadístico se reunió toda la información de los instrumentos, los cuales fueron llenados en una base de datos la cual fue analizada con el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 21. Para la medición de las escalas de los estresores ocupacionales (OSI) y satisfacción laboral (SL-SPC) se procedió a realizar la suma de todos los puntajes de los 61 y 36 ítems respectivamente, los cuales fueron respondidos por cada operario participante. En la escala de los estresores ocupacionales la categoría fue *estrés medio*, y en la escala de satisfacción laboral la categoría fue *satisfacción frente al trabajo*. De la misma forma se realizó el análisis estadístico de las subescalas de los estresores ocupacionales y satisfacción laboral (media, desviación estándar, varianza e intervalo de confianza al 95 %); después se apreció cuáles eran los valores medios más altos, asimismo se identificó cuáles eran las subescalas de satisfacción laboral con el valor medio más bajo.

Luego se procedió a realizar el análisis bivariado mediante la correlación de spearman entre las variables de control: edad y tiempo servicio con las variables de estresores ocupacionales y satisfacción laboral.

Para el análisis bivariado entre las variables del estudio se utilizó la correlación de spearman entre las subescalas de los estresores ocupacionales (x) con la escala de satisfacción laboral (y) para determinar si existe alguna relación, seguidamente se realizó el análisis de regresión múltiple lineal para predecir satisfacción laboral, siendo las variables predictoras las subescalas de los estresores ocupacionales a un nivel de significancia del 5%.

Continuando con el análisis multivariado por regresión lineal múltiple, se realizó la ecuación para predecir satisfacción laboral a partir de las variables predictoras: estresores ocupacionales, edad y tiempo servicio.

Luego se realizó la tabla con las frecuencias y porcentajes de los niveles de estresores ocupacionales según las variables de control: edad, tiempo de servicio, zona laboral y empresa laboral. De la misma forma se realizó la tabla de frecuencias y porcentajes para los niveles de satisfacción laboral según las variables de control ya antes mencionadas. De las tablas se procedió a realizar los diagramas de barras para cada una de las variables control.

Posteriormente siguiendo con el análisis estadístico del estudio se procedió a realizar el análisis bivariado mediante la correlación de spearman entre las subescalas de estresores ocupacionales (x) con la escala de satisfacción laboral (y) categorizando la población según las variables de control: edad, tiempo de servicio, zona laboral y empresa laboral. Para determinar si existe alguna relación.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS**

#### **1. CARACTERIZACION DE LA POBLACION**

La población del estudio estuvo conformada por una totalidad de 200 operarios de mina y planta de la unidad minera Nyrstar Coricancha. Las características demográficas de la población fueron las siguientes: el 100% de la población es de género masculino; el estado civil de la población es: soltero 19%, casado 77%, separado 4%; en cuanto al grado de instrucción: educación no superior 71%, educación superior 29%; la zona laboral: subsuelo 26%, superficie 74%; con respecto a la empresa laboral: trabajadores de compañía 70%, trabajadores de contratas 30%.

Para la categorización de la característica demográfica de edad se realizó la clasificación de edades según el Dr. Jordi Altés<sup>23</sup>. En cuanto al tiempo de servicio de la población, se realizó la siguiente ecuación: el valor máximo de la categoría menos el valor mínimo de la categoría entre el número de categorías (dos. Obteniéndose los datos que figuran en la tabla N° 4:

**Tabla N° 4. Características demográficas de la población.**

CARACTERISTICAS	CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GENERO	Masculino	200	100.00 %
EDAD (años)	19 a 35 años	114	57.00 %
	36 a 57 años	86	43.00 %
ESTADO CIVIL	Soltero	38	19.00 %
	Casado	154	77.00 %
	Separado	8	4.00 %
GRADO DE INSTRUCCIÓN	No Superior	142	71.00 %
	Superior	58	29.00 %
TIEMPO DE SERVICIO (años)	0.5 a 1 año	55	27.50 %
	2 a 3 años	145	72.50 %
ZONA LABORAL	Subsuelo	52	26.00 %
	Superficie	148	74.00 %
EMPRESA LABORAL	Compañía	140	70.00 %
	Contratas	60	30.00 %

Fuente: Datos del estudio.

El promedio de edad de la población es de 35.6 años, y el promedio de tiempo se servicio en la unidad es de 2.3 años.

**Tabla N° 5. Estadísticos descriptivos de las variables edad y tiempo de servicio.**

CARACTERISTICAS	MINIMO	MAXIMO	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
EDAD (años)	19.00	57.00	35.60	8.67
TIEMPO DE SERVICIO (años)	0.50	3.00	2.30	0.97

Fuente: Datos del estudio.

## 2. LOS ESTRESORES OCUPACIONALES Y LA SATISFACCION LABORAL

El resultado de la frecuencia y los porcentajes de la escala de los estresores ocupacionales se observa en la tabla N° 6, y de la escala de satisfacción laboral se observa en la tabla N°7.

**Tabla N° 6. Porcentaje de los niveles de estresores ocupacionales.**

ESTRÉSORES OCUPACIONALES	N°	%	% ACUMULADO
Bajo 61 - 162	74	37.00 %	37.00 %
Medio 163 - 264	119	59.50 %	96.50 %
Alto 265 - 366	7	3.50 %	100.00 %
TOTAL	200	100.00 %	

Fuente: Datos del estudio.

**Tabla N° 7. Porcentaje de los niveles de satisfacción laboral.**

SATISFACCION LABORAL	N°	%	% ACUMULADO
Insatisfacción frente al trabajo 36-108	8	4.00 %	4.00 %
Satisfacción frente al trabajo 109-180	192	96.00 %	100.00 %
TOTAL	200	100.00 %	

Fuente: Datos del estudio.

El resultado de las sumas de las puntuaciones de la escala de los estresores ocupacionales obtuvo una media de 176.11, desviación estándar de 43.33, con una puntuación mínima de 100 y máxima de 323; obteniendo una categorización como *Estrés Medio*. Para la escala de satisfacción laboral la media fue de 130.65,

desviación estándar de 11.10, con una puntuación mínima de 93 y máxima de 161; categorizándola como *Satisfacción frente al trabajo*. Los resultados mencionados se pueden apreciar en la siguiente tabla N ° 8.

**Tabla N° 8 Estadísticos descriptivos de la escala y subescalas de las variables de estresores ocupacionales y satisfacción laboral.**

VARIABLES	MIN	MAX	MEDIA	DESV. EST.	VARIANZA
Factores intrínsecos al puesto	11	45	25.55	7.07	50.04
El desempeño del rol	14	64	32.16	8.87	78.67
Relaciones con los otros	14	50	28.40	7.89	62.25
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	11	45	27.19	7.24	52.45
Estructura y clima organizacional	14	58	32.85	8.90	79.17
Relaciones familia / trabajo	17	61	29.98	8.95	80.13
<b>ESTRESORES OCUPACIONALES</b>	<b>100</b>	<b>323</b>	<b>176.11</b>	<b>43.33</b>	<b>1877.47</b>
Condiciones físicas	7	25	20.71	3.44	11.80
Beneficios laborales y/o remunerativos	6	20	12.70	2.92	8.53
Políticas administrativas	5	24	8.52	3.42	11.68
Relaciones sociales	8	19	14.93	2.16	4.68
Desarrollo personal	19	30	27.98	2.54	6.48
Desempeño de tareas	14	27	21.70	2.24	5.03
Relación con la autoridad	15	30	24.11	3.09	9.53
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>93</b>	<b>161</b>	<b>130.65</b>	<b>11.10</b>	<b>123.30</b>

Fuente: Datos del estudio.

De los resultados del intervalo de confianza al 95 % de las medias de las subescalas. Se puede apreciar que la que corresponde a la *Estructura y clima organizacional* tiene el valor medio más alto con 32.85, seguido de *El desempeño del rol* con un valor medio de 32.16, siendo estas dos subescalas las de mayor nivel de estrés en la unidad minera Nyrstar Coricancha. Con respecto a las

subescalas de satisfacción laboral la que corresponde a *políticas administrativas* tiene el valor medio más bajo. Estos resultados se aprecian en la tabla N° 9.

**Tabla N° 9 Intervalos de confianza de las subescalas de los estresores ocupacionales y la satisfacción laboral.**

VARIABLES	MEDIA	DESV. EST.	Intervalo de Confianza al 95%	
			Inferior	Superior
Factores intrínsecos al puesto	25.55	7.07	24.68	26.47
El desempeño del rol	32.16	8.87	30.98	33.36
Relaciones con los otros	28.40	7.89	27.38	29.47
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	27.19	7.24	26.21	28.19
Estructura y clima organizacional	32.85	8.90	31.67	34.13
Relaciones familia / trabajo	29.98	8.95	28.85	31.22
<b>ESTRESORES OCUPACIONALES</b>	<b>176.11</b>	<b>43.33</b>	<b>170.71</b>	<b>182.07</b>
Condiciones físicas	20.71	3.44	20.21	21.21
Beneficios laborales y/o remunerativos	12.70	2.92	12.33	13.11
Políticas administrativas	8.52	3.42	8.06	9.00
Relaciones sociales	14.93	2.16	14.59	15.23
Desarrollo personal	27.98	2.54	27.63	28.34
Desempeño de tareas	21.70	2.24	21.38	22.02
Relación con la autoridad	24.11	3.09	23.70	24.54
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>130.65</b>	<b>11.10</b>	<b>129.07</b>	<b>132.33</b>

Fuente: Datos del estudio.

En el resultado del análisis de la correlación, se encontró como significativo negativo a la subescala *relaciones con los otros* ( $Rho = -.141$ ;  $p < 0.05$ ) el cual indica que existe una correlación baja y negativa, estos resultados se aprecian en la tabla N° 10.

**Tabla N° 10. Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral.**

SUBESCALAS DE ESTRESORES OCUPACIONALES	SATISFACCION LABORAL	
	Coeficiente de Correlación	Significancia Bilateral
Factores intrínsecos al puesto	-.036	.609
El desempeño del rol	-.111	.119
Relaciones con los otros	-.141*	.046
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	-.083	.244
Estructura y clima organizacional	-.056	.434
Relaciones familia / trabajo	-.065	.357

\*  $p < 0.05$

n = 200

El resultado de la ecuación de regresión para predecir satisfacción laboral a partir de los estresores ocupacionales no fue significativo ( $F = 0.829$ ;  $p > 0.05$ ) y un  $R^2 = 0.025$  el cual es muy bajo, por lo tanto no hay una varianza significativa de la satisfacción laboral. Así mismo no existe una relación significativa entre las subescalas de estresores ocupacionales y la escala de satisfacción laboral ya que los resultados de  $\beta$  tienen una  $p > 0.05$ , como se aprecia en la tabla N° 11.

**Tabla N° 11. Ecuación de regresión para predecir satisfacción laboral a partir de las subescalas de estresores ocupacionales.**

SUBESCALAS DE ESTRESORES OCUPACIONALES	$\beta$	F	$R^2$
Factores intrínsecos al puesto	.102	0.829	0.025
El desempeño del rol	-.197		
Relaciones con los otros	-.149		
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	-.065		
Estructura y clima organizacional	.127		
Relaciones familia / trabajo	.153		

La correlación NO es significativa  $p > 0.05$

n = 200

### 3. ESTRESORES OCUPACIONALES Y SATISFACCION LABORAL SEGÚN CATEGORIZACION DE LA POBLACION

En la tabla N° 12 se muestra la frecuencia y los porcentajes de los niveles de los estresores ocupacionales según las variables de control.

**Tabla N° 12. Frecuencia y porcentaje de los niveles de estresores ocupacionales según las variables de control.**

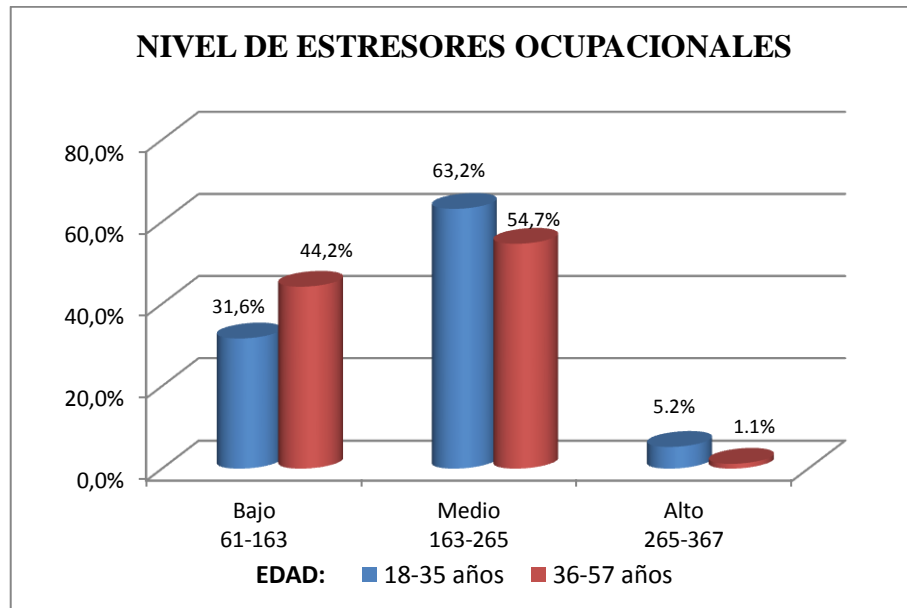
		ESTRESORES OCUPACIONALES						TOTAL	
		Bajo 61-162		Medio 163-264		Alto 265-366			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>EDAD</b>	<i>18-35 años</i>	36	31.6%	72	63.2%	6	5.2%	114	100%
	<i>36-57 años</i>	38	44.2%	47	54.7%	1	1.1%	86	100%
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	<i>&lt; 2 años</i>	10	18.2%	39	70.9%	6	10.9%	55	100%
	<i>2 años a más</i>	64	44.1%	80	55.2%	1	0.7%	145	100%
<b>ZONA LABORAL</b>	<i>Subsuelo</i>	11	21.2%	40	76.9%	1	1.9%	52	100%
	<i>Superficie</i>	63	42.5%	79	53.4%	6	4.1%	148	100%
<b>EMPRESA LABORAL</b>	<i>Contratas</i>	11	18.3%	43	71.7%	6	10.0%	60	100%
	<i>Compañía</i>	63	45.0%	76	54.3%	1	0.7%	140	100%

Fuente: Datos del estudio.

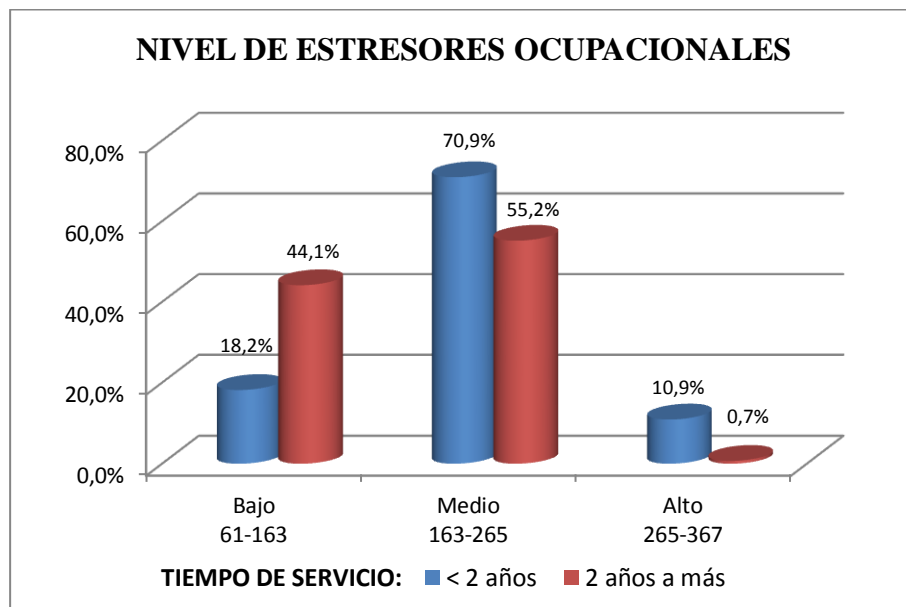
De la tabla N° 12 se obtuvieron los siguientes gráficos:

En el gráfico N° 5 se aprecia que la población de adultos jóvenes comprendida de los 18 a 35 años de edad, presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto en comparación a la población adulta comprendida de 36 a 57 años.

**Gráfico N° 5. Porcentaje de los estresores ocupacionales según la edad.**



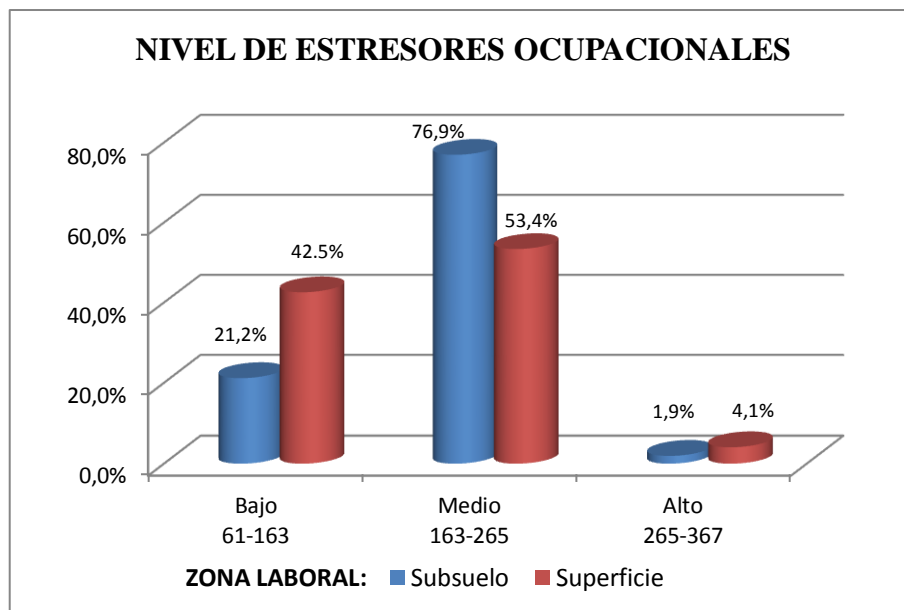
**Gráfico N° 6. Porcentaje de los estresores ocupacionales según el tiempo de servicio.**



Del gráfico N° 6 se observa que los operadores que tienen un tiempo de servicio menor a 2 años presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto en comparación a los operadores que tienen de 2 a más años de tiempo de servicio.

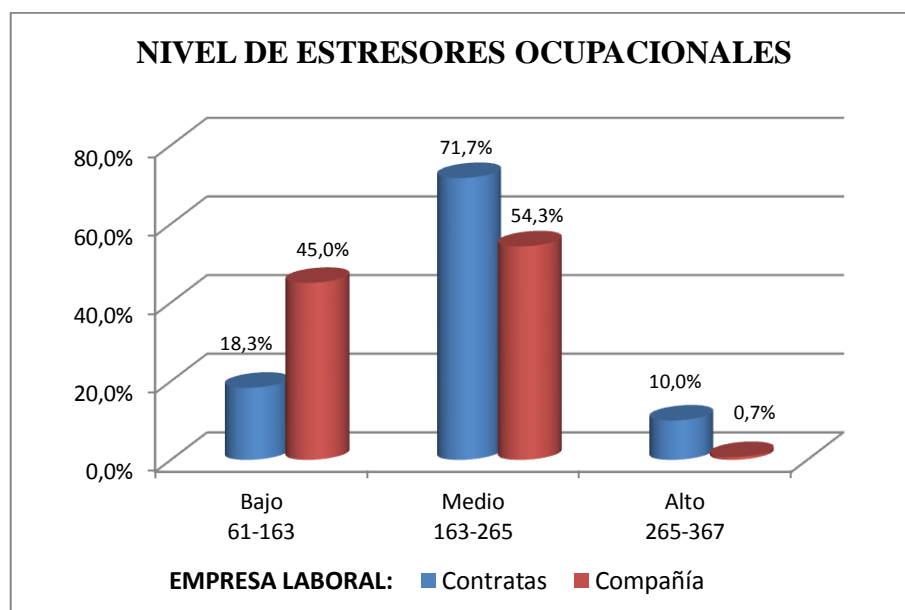
En el gráfico N° 7, vamos a observar que los operadores que trabajan en la zona laboral de subsuelo presentan un mayor porcentaje en cuanto a los niveles de estrés medio y alto en comparación a los operadores que trabajan en la superficie.

**Gráfico N° 7. Porcentaje de los estresores ocupacionales según la zona laboral.**



En el gráfico N° 8 se puede apreciar que los operadores que tienen vínculo laboral con las empresas especializadas (contratas) presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto en comparación a los operadores que pertenecen a la Compañía.

**Gráfico N° 8. Porcentaje de los estresores ocupacionales según la empresa laboral.**



En la tabla N° 13 se muestra la frecuencia y los porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según las variables de control.

**Tabla N° 13. Frecuencia y porcentaje de los niveles de satisfacción laboral según las variables de control.**

		SATISFACCION LABORAL				TOTAL	
		Insatisfacción frente al trabajo: 36-108		Satisfacción frente al trabajo: 109-180			
		N°	%	N°	%	N°	%
EDAD	18-35 años	8	7.0%	106	93.0%	114	100%
	36-57 años	0	0.0%	86	100.0%	86	100%
TIEMPO DE SERVICIO	< 2 años	0	0.0%	55	100.0%	55	100%
	2 años a más	8	5.5%	137	94.5%	145	100%
ZONA LABORAL	Subsuelo	4	7.7%	48	92.3%	52	100%
	Superficie	4	2.7%	144	97.3%	148	100%
EMPRESA LABORAL	Contratas	0	0.0%	60	100.0%	60	100%
	Compañía	8	5.7%	132	94.3%	140	100%

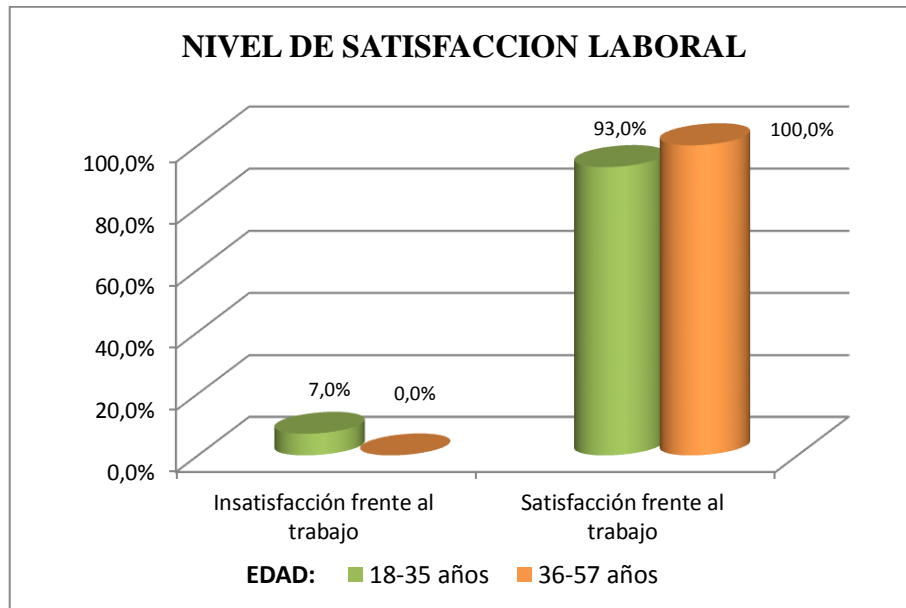
Fuente: Datos del estudio.

De la tabla N° 13 se obtienen los siguientes gráficos a continuación.

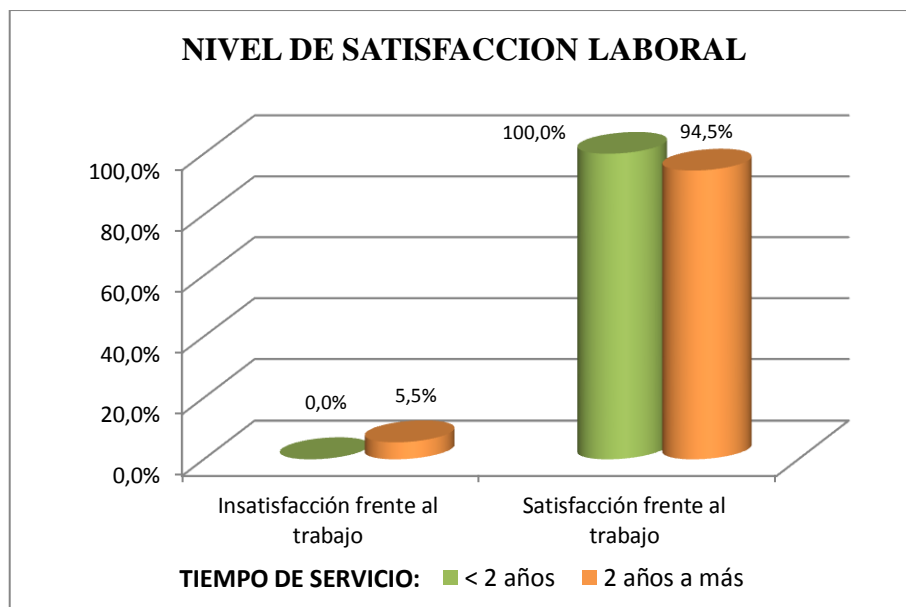
En el gráfico N° 9 se puede apreciar que la población de adultos jóvenes comprendida de los 18 a 35 años de edad, presentan insatisfacción laboral en comparación a la población adulta comprendida de 36 a 57 años quienes no presentan insatisfacción laboral.

En el gráfico N° 10 se puede observar que los operadores que tienen un tiempo de servicio de menos de 2 años no presentan insatisfacción laboral en comparación a los operadores que tienen de 2 años a más de tiempo de servicio, quienes si presentan insatisfacción laboral.

**Gráfico N° 9. Porcentaje de satisfacción laboral según la edad.**

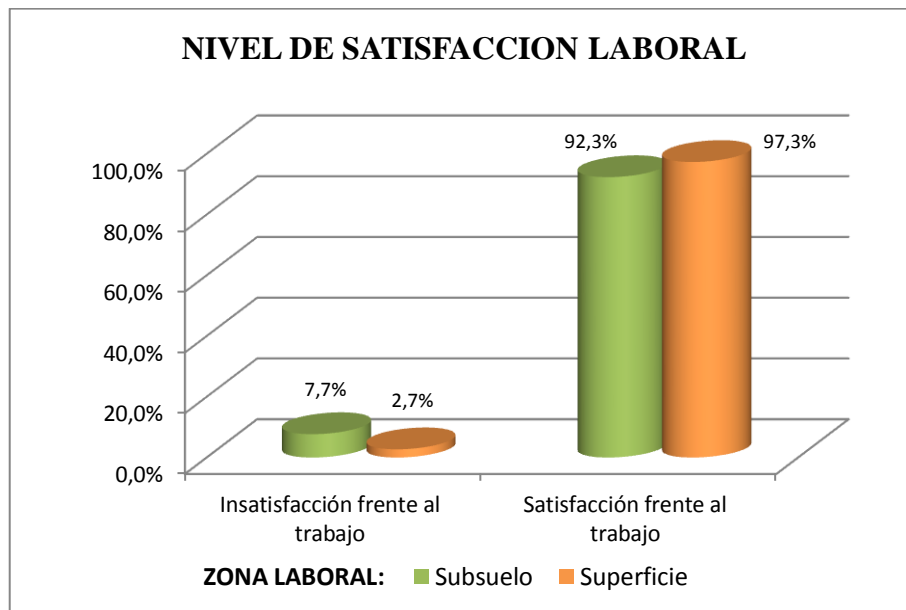


**Gráfico N° 10. Porcentaje de satisfacción laboral según el tiempo de servicio.**



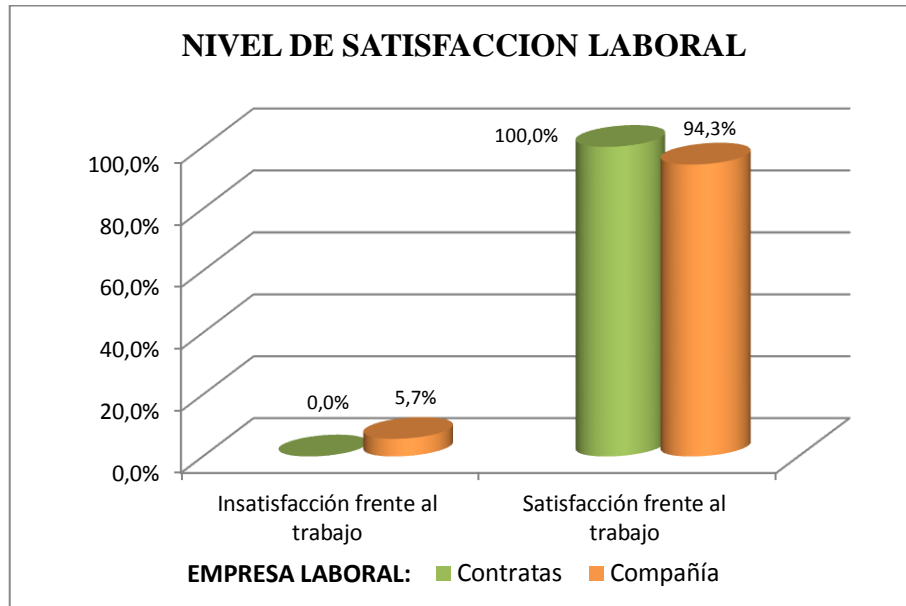
En el gráfico N° 11, vamos a observar que los operadores que trabajan en la zona laboral de subsuelo presentan un mayor porcentaje de insatisfacción laboral en comparación a los operadores que trabajan en la superficie.

**Gráfico N° 11. Porcentaje de satisfacción laboral según la zona laboral.**



En el gráfico N° 12 se puede apreciar que los operadores que tienen vínculo laboral con la Compañía presentan insatisfacción en comparación a los operadores que pertenecen a las empresas especializadas (contratas) quienes no presentan insatisfacción laboral.

**Gráfico N° 12. Porcentaje de satisfacción laboral según la empresa laboral.**



Posteriormente se realizó el análisis bivariado mediante la correlación de Spearman a un nivel de significancia del 5%, entre los estresores ocupacionales con la satisfacción laboral, tomando como base de datos la categorización de las variables de control: edad, tiempo de servicio, zona laboral y empresa laboral.

En los resultados según la edad. En los adultos jóvenes (18-35 años) se encontró como significativa positiva la subescala *factores intrínsecos al puesto* (Rho = .196; p < 0.05). En los adultos (36-54 años) se encontraron como significativas las 6 subescalas existiendo una correlación negativa; estos datos se muestran en la tabla N° 14.

**Tabla N° 14. Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según la edad.**

Subescalas de estresores ocupacionales	Variable edad			
	18-35 años n=114		36-57 años n=86	
	Escala de satisfacción laboral			
	Correlación de Spearman.		Correlación de Spearman.	
	Coef. de Correlación	Sig.	Coef. de Correlación	Sig.
Factores intrínsecos al puesto	.196*	.037	-.325**	.002
El desempeño del rol	.068	.469	-.350**	.001
Relaciones con los otros	.027	.772	-.332**	.002
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	.141	.136	-.396***	.000
Estructura y clima organizacional	.119	.206	-.292**	.006
Relaciones familia / trabajo	.091	.334	-.260*	.015

\*\*\* p < 0.001

\*\* p < 0.01

\* p < 0.05

En los resultados según el tiempo de servicio. En los operadores con un tiempo de servicio menor de 2 años no se encontraron resultados significativos. Pero en los operadores con un tiempo de servicio de 2 años a más, se encontró como resultados significativos negativos las subescalas *el desempeño del rol* (Rho = -.198; p < 0.05) y *Logros conseguidos y desarrollo de la carrera* (Rho = -.175; p < 0.05) como figura en la tabla N° 15.

**Tabla N° 15. Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según el tiempo de servicio.**

Subescalas de estresores ocupacionales	Variable tiempo de servicio			
	Menos de 2 años n=55		De 2 a más años n=145	
	Escala de satisfacción laboral.			
	Correlación de Spearman.		Correlación de Spearman.	
	Coef. de Correlación	Sig.	Coef. de Correlación	Sig.
Factores intrínsecos al puesto	.171	.211	-.036	.669
El desempeño del rol	.149	.276	-.198*	.017
Relaciones con los otros	.090	.514	-.151	.070
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	.218	.109	-.175*	.036
Estructura y clima organizacional	.200	.143	-.133	.110
Relaciones familia / trabajo	.239	.079	-.147	.077

\*\*\* p < 0.001

\*\* p < 0.01

\* p < 0.05

En los resultados según la zona laboral. En los operarios que laboran tanto en la zona de subsuelo como en la zona de superficie no se encontraron resultados significativos para la correlación, como figura en la tabla N° 16.

**Tabla N° 16. Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según la zona laboral.**

Subescalas de estresores ocupacionales	Variable zona laboral			
	Subsuelo n=52		Superficie n=148	
	Escala de satisfacción laboral			
	Correlación de Spearman.		Correlación de Spearman.	
	Coef. de Correlación	Sig.	Coef. de Correlación	Sig.
Factores intrínsecos al puesto	-.186	.186	.042	.615
El desempeño del rol	-.001	.994	-.111	.179
Relaciones con los otros	-.187	.184	-.101	.223
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	-.224	.110	-.061	.462
Estructura y clima organizacional	.176	.213	-.125	.131
Relaciones familia / trabajo	.207	.140	-.137	.096

\*\*\*  $p < 0.001$

\*\*  $p < 0.01$

\*  $p < 0.05$

En los resultados según la empresa laboral. En los operadores que laboran para las contratas no se encontró resultados significativos para la correlación. Pero en los operadores que laboran para la compañía, se encontró como resultados significativos negativos las subescalas *el desempeño del rol* (Rho = -.224; p < 0.01), *relaciones con los otros* (Rho = -.187; p < 0.05) y *logros conseguidos y desarrollo de la carrera actores* (Rho = -.203; p < 0.05) como figura en la tabla N° 17.

**Tabla N° 17. Correlación de Spearman de las subescalas de estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral, según la empresa laboral.**

Subescalas de estresores ocupacionales	Variable empresa laboral			
	Contratas n=60		Compañía n=140	
	Escala de satisfacción laboral			
	Correlación de Spearman.		Correlación de Spearman.	
	Coef. de Correlación	Sig.	Coef. de Correlación	Sig.
Factores intrínsecos al puesto	.157	.232	-.118	.165
El desempeño del rol	.034	.794	-.224**	.008
Relaciones con los otros	.044	.737	-.187*	.027
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	.073	.580	-.203*	.016
Estructura y clima organizacional	.047	.723	-.117	.168
Relaciones familia / trabajo	.104	.429	-.158	.062

\*\*\* p < 0.001

\*\* p < 0.01

\* p < 0.05

## CAPITULO IV

### DISCUSION

El objetivo del estudio ha sido analizar la influencia de los distintos estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral, identificar si las variables de control edad, tiempo de servicio, zona laboral y empresa laboral influyen en esta relación.

En nuestros hallazgos obtenidos de la medición de la escala de estresores ocupacionales, podemos decir que el nivel de estrés encontrado en los trabajadores de la unidad minera es un *estrés medio*, concordando con el autor Casalnueva y Di Martino<sup>2</sup>, quien refiere que los operarios de una minera presentan mayor grado de estrés en comparación con otras profesiones.

La correlación entre las subescalas de los estresores ocupacionales con la escala de satisfacción laboral nos indica que existe una relación negativa entre la que corresponde a *relaciones con los otros* con la satisfacción laboral. Esto concuerda con el estudio realizado por Flores Miguel y Canales Graciano<sup>4</sup>, donde se identifica que de las 6 subescalas de estresores ocupacionales, el estrés derivado de las *relaciones con los otros* ha destacado por tener capacidad

predictiva negativa sobre la satisfacción laboral, esta subescala se refiere a las relaciones con cada uno de los integrantes que conforman la empresa, en relación de igualdad, superioridad e inferioridad, compañeros de trabajo y jefes inmediatos.

En cuanto a los análisis de regresión para predecir satisfacción laboral a partir de las subescalas de los estresores ocupacionales, se aprecia que no existe una relación entre estas variables. Estos resultados no concuerdan con el estudio realizado por la autora Valles María<sup>3</sup>, quien refiere que existe una relación significativa entre los estresores ocupacionales y satisfacción laboral.

Luego al analizar el porcentaje de los niveles de estresores ocupacionales según la edad, se observó que los adultos jóvenes presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto en comparación con los adultos; y según el tiempo de servicio, se apreció que los operarios con menor tiempo de servicio presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto en comparación con los operarios que tienen mayor tiempo de servicio. Este resultado concuerda con lo expuesto por Cano<sup>7</sup> y por Sandin<sup>8</sup>; según Antonio Cano “el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del individuo (recursos), cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés”, para Sandin el estrés “es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas

(reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales tipo personalidad y elementos demográficos como sexo, edad, etc”. El promedio de edad de los operarios de la unidad minera corresponde a una población adulta, con un promedio de tiempo de servicio en la unidad mayor a 2 años.

Al analizar el porcentaje de los niveles de estresores ocupacionales según la zona laboral, se observó que los operarios que trabajan en el subsuelo presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto en comparación con los operarios que trabajan en la superficie. Este resultado concuerda a lo referido por el autor Casalnewa y Di Martino<sup>2</sup> quien expone que la labor de los operarios de la mina es una de las profesiones que presentan mayor grado de estrés por el riesgo y las condiciones de la labor en el socavón. Siguiendo con el análisis según la empresa laboral, se apreció que los operarios que pertenecen a las contratas presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto en comparación con los operarios que pertenecen a la compañía, este resultado está relacionado a la estabilidad laboral que el operador percibe por parte de su empresa laboral.

Continuando con el estudio, al analizar el porcentaje de los niveles de satisfacción laboral según la edad, se aprecia que la población de adultos jóvenes presenta insatisfacción laboral en comparación a la población de adultos quienes no presentan insatisfacción laboral. Este resultado se relaciona con la teoría de la Pirámide de Abraham Maslow (1943), esta teoría formula una jerarquía de necesidades humanas y conforme el individuo va satisfaciendo las necesidades

básicas, desarrollara necesidades y deseos más elevados, entonces se puede decir que existe la satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. Los operarios a medida que van avanzando en edad van alcanzando sus necesidades primero los niveles inferiores (necesidades fisiológicas y de seguridad), luego los niveles superiores (necesidades sociales, de estima y de autorrealización).

Al analizar el porcentaje de los niveles de satisfacción laboral según el tiempo de servicio se observó que los operarios que tienen un tiempo de servicio de 2 años a más presentan insatisfacción laboral en comparación a la operarios que tienen menos de 2 años de tiempo de servicio; en cuanto al porcentaje de los niveles de satisfacción laboral según la zona laboral se apreció que los operarios que trabajan en la zona de subsuelo presentan un mayor porcentaje de insatisfacción laboral en comparación a los operarios que trabajan en la superficie; y al analizar el porcentaje de los niveles de satisfacción laboral según la empresa laboral se aprecia que los operarios que tienen vínculo laboral con la compañía presentan insatisfacción laboral en comparación a los operarios que pertenecen a las empresas especializadas (contratas).

En los resultados al analizar el porcentaje de satisfacción laboral según las variables de control se puede observar insatisfacción laboral en los operarios que trabajan en la zona subsuelo, en los que tienen un tiempo de servicio de 2 años a más y en los que pertenecen a la compañía. Estos resultados se asocian a la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, modelo propuesto por Frederick Herzberg (1959) quien postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: *factores motivacionales* y *factores higiénicos*; Herzberg señala

que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores higiénicos. Este último factor está relacionado al contexto del trabajo (como se siente el operario en relación a su empresa), el cargo, el salario, las condiciones laborales del operario.

Luego se analizó la correlación de las subescalas de estresores ocupacionales y la escala de satisfacción laboral, categorizando la población según las variables de control: edad, tiempo de servicio, zona laboral y empresa laboral. En la población de adulto joven se encontró como significativa positiva la subescala *factores intrínsecos al puesto*; en la población adulta (36-54 años) se encontraron como significativas las 6 subescalas existiendo una correlación negativa en todas. En los operarios con un tiempo de servicio menor de 2 años no se encontraron resultados significativos, pero en los operarios con un tiempo de servicio de 2 años a más, se encontró como resultados significativos negativos las subescalas *el desempeño del rol* y *logros conseguidos* y *desarrollo de la carrera actores intrínsecos al puesto*. Entonces, los resultados del estudio indican que existe una relación significativa negativa entre los estresores ocupacionales y la satisfacción laboral; en la población de operarios adultos y con un mayor tiempo de servicio. Estos hallazgos concuerdan con los estudios realizados por los autores como Arnold y Lazarus citados por D'Anello<sup>20</sup>, refieren que existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés; específicamente se plantea que un individuo percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza; si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y

el proceso se detiene; si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual el individuo quiere escapar.

Según Locke (1976) quien es uno de los primeros en el estudio de la satisfacción laboral y lo define como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” citado por Bravo<sup>18</sup>. Entonces la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo, en lado contrario se sitúa la insatisfacción laboral como “una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora frustra o niega los valores laborales de uno”, se entiende que para poder cumplir con las labores el ambiente y las condiciones laborales deben ser las adecuadas.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, podemos decir que la población es 100% de género masculino, se puede realizar futuros estudios para determinar el estrés en ambos géneros. El promedio de edad en el estudio es de una población adulta con cierto grado de experiencia, competencias y habilidades, las cuales influyen en el resultado de la investigación, por eso se recomendaría tener una mayor muestra. Otra limitación del estudio es que no se tomó en cuanto a la población de los jefes y subjeses de aéreas, siendo ellos los que tiene una mayor responsabilidad y se sobreentiende que estarían más propensos a desarrollar estrés ocupacional e insatisfacción laboral.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

1. En la población de adultos jóvenes, los operarios con menor tiempo de servicio, los operarios que laboran en la zona de subsuelo y los operarios que laboran para las contratas, son los que presentan un mayor porcentaje en los niveles de estrés medio y alto.
2. En la población de adultos jóvenes, los operarios con mayor tiempo de servicio, los operarios que laboran en la zona de subsuelo y los operarios que pertenecen a la compañía, son los que presentan insatisfacción laboral.
3. En cuanto a los estresores ocupacionales de la muestra en conjunto de los operarios de la unidad minera se encontró que existe un estrés de nivel medio. Así como la satisfacción laboral se identifica como satisfecha en los operarios.
4. En los hallazgos obtenidos de las subescalas de estresores ocupacionales, se encontró que las que corresponden a *la estructura y clima*

*organizacional y el desempeño del rol*, son las dos que presentan el valor medio más alto.

5. De las subescalas de satisfacción laboral, se encontró que la que corresponde a *políticas administrativas* presentó el valor medio más bajo.
6. En el estudio se encontró que no existe una asociación de los estresores ocupacionales con la satisfacción laboral, al analizar a la población en conjunto de los operarios de la unidad minera; este resultado puede estar asociado a las habilidades y competencias de los operarios según algunos autores.
7. Al correlacionare las subescalas de los estresores ocupacionales con la satisfacción laboral, según las variables de control, se observó que existe una asociación significativa negativa en los operarios adultos y con mayor tiempo de servicio.

## **CAPITULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar futuras investigaciones con un número mayor de población o muestra, para poder identificar los estresores ocupacionales en relación con el puesto o cargo del operario; así también el estrés laboral en relación al sexo, ya que en el presente estudio la población fue 100% de género masculino.

Desde el ámbito de la intervención y prevención del estrés ocupacional cabe señalar que los programas de intervención, si quieren repercutir en una mejora de la satisfacción y salud laboral, no solo deben reducir los estresores ocupacionales, sino también identificar a aquellas personas que por el tipo de implicación con el trabajo, puedan ser más susceptibles de tener problemas de estrés ocupacional.

El nivel de los estresores ocupacionales en los operarios es de *nivel medio*, para la prevención de estos estresores ocupacionales la compañía minera debe continuar con las inducciones para el personal nuevo, las capacitaciones internas y

externas relacionadas con las tareas y actividades según el perfil de cada operario, para que estos tengan las habilidades y competencias suficientes para poder desarrollar las demandas de trabajo. Mejorar la comunicación laboral entre los operarios y los ingenieros a cargo, definiendo claramente los roles y responsabilidades en el trabajo para evitar la ambigüedad, el trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los operarios, procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo, promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencia entre los operarios.

Se debe implementar capacitaciones o sesiones en temas como: técnicas de relajación, control de la respiración, técnicas de afrontamiento de problemas y técnicas de autocontrol, mediante sesiones guiadas por el área de Psicología de la compañía minera. En cuanto al entorno laboral se debe crear oportunidades para la interacción social entre los trabajadores mediante actividades de confraternidad, celebraciones, juegos deportivos, etc. Así también cumplir con los objetivos y estrategias del plan anual de salud ocupacional.

Estas recomendaciones servirán de ayuda para que los operarios puedan desarrollarse en su ambiente laboral, logrando una mejora en la salud ocupacional de los mismos.

## BIBLIOGRAFIA

1. **Trucco M.** Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. Rev. Chil. neuro-psiquiatr. 2002 Nov; 40 (2):p.8-19.
2. **Casalnueva B, Di Martino V.** Por la prevención del estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT. Salud y Trabajo 1994; 102: p.17-23.
3. **Valles Castellano M.** El papel modulador de la inteligencia emocional en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. [Proyecto de investigación]. Venezuela. Decanato experimental de humanidades y arte. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”; 2012.
4. **Flores M, Canales G.** Estrés ocupacional como determinante de la satisfacción laboral. En: 3er foro de las américas en investigación sobre factores psicosociales. estrés y salud mental en el trabajo. Universidad Autónoma de Zacatecas; 2010.
5. **López-Araújo B., Osca-Segovia A., & Peiró J.M.** El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre estrés y satisfacción laboral. España, 2007, Psicothema, 19, 81-87.

6. **Ortiz C, Espinoza V, Cabrera L, Francia D, Avellaneda R.** Impacto del estrés laboral y familiar en las alteraciones ocupacionales y del bienestar en mineros de compañía minera volcán de Cerro de Pasco en el 2006. Praxis Noviembre 2008, vol 01. N° 02: p. 16-25.
7. **Cano A.** Estres Laboral. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés. SEAS; 2002. [fecha de acceso 03 de febrero del 2013]. URL disponible en:  
[http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
8. **Sandin B, Chorot P, Santed MA, Jimenez MP.** Stress behavior types, personality, alexithymia, coping and statetrait anger expression. Stress News 1994; 5 (4): p. 2-8.
9. Gutiérrez Juan, Eutrés: un modelo de superación del estrés. Psicopediahoy. España; 1999. URL disponible en:  
<http://psicopediahoy.com/eustres/>
10. **Ivancevich J y Matteson M.** Estrés y Trabajo. Mexico: Trillas; 1985.
11. **NTP 355.** Fisiología del Estrés. Instituto nacional de seguridad e higiene del trabajo. España; p. 2-4.
12. **Peiró JM.** Desencadenantes del estrés laboral. Ed. Pirámide. Madrid; 2000.
13. **Robbins S.** Comportamiento Organizacional. 10ª ED. México: Pearson Prentice Hall; 2004. p. 576-586.

14. **Cooper C, Sloan S y Williams S.** Occupational Stress Indicator. Windsor: NFER – Nelson; 1988.
15. Seward James P. 1990. Estrés Profesional. Medicina Laboral. Editorial Manual Moderno. México. p.p. 623-640.
16. **Porter L, Steers R, Mowday R, Boulian P.** Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology* 1994; 59: p. 603-609.
17. **Decker P, Borgen F.** Dimensions of work appraisal: Stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Counseling Psychology* 1993; 40: p. 470-478.
18. **Bravo M, Peiró J y Rodríguez I.** “Tratado de Psicología del trabajo: La actividad laboral en su contexto”. España: Síntesis; 2002, satisfacción laboral: p. 345-346.
19. **Palma, S.** Elaboración y validación de una escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología* 1999; 9 (1): p. 27-34.
20. **D’ Anello S, Marcano E, Guerra J.** Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de los Andes. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes (MedULA)*. Venezuela. 2003; 9 (1-4): p. 4-8
21. **NTP 394.** Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Instituto nacional de seguridad e higiene del trabajo. España; p. 2-6.

22. **González-Morales M, Escamilla M, Rodríguez I, Bravo M, Peiró J.M.** Psychometric Analysis of an Experimental Spanish Version of the Occupational Stress Indicator (OSI). Suecia: XIIIth European Congress of Work and Organizational Psychology. 9-12 Mayo 2007.
  
23. **Altés, J.** Lo que necesita saber: Actividad física. Obtenida el 2 de diciembre del 2011. URL disponible en:  
  
<http://www.infermeravirtual.com/eses/problemasdesalud/tratamientos/actividad-fisica/informacion-relacionada.html>.

## **ANEXOS**



## Anexo 3

### FUENTES DE PRESIÓN OSI Instrucciones

En la actualidad cualquier actividad laboral puede generar estrés, los trabajadores van a percibir algunos estresores ocupacionales dependiendo de la actividad que desarrollan y de la personalidad del trabajador. La persona que dice que está “en un momento de tremenda presión” generalmente quiere decir que tiene demasiadas cosas que hacer. Pero esto es sólo una parte de la situación.

Las afirmaciones a continuación son fuentes potenciales de presión. Le pedimos que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para usted. Por favor, conteste rodeando con un círculo el número de respuesta que mejor indique su experiencia de acuerdo con la escala mostrada en el cuestionario siguiente.

No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni malas. Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si tuviera alguna duda consulte al facilitador, recuerde que las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración.

		Con toda evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con bastante evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con alguna evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con alguna evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión	Con bastante evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión	Con toda evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión
1	Tener demasiado trabajo que hacer.	6	5	4	3	2	1
2	Ausencia de poder e influencia.	6	5	4	3	2	1
3	Exceso de promoción (ser promovido por encima de mi nivel de competencias y habilidades).	6	5	4	3	2	1
4	No tener suficiente trabajo que hacer.	6	5	4	3	2	1
5	Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas.	6	5	4	3	2	1
6	Tener que afrontar el uso de políticas para el beneficio propio por parte de la organización.	6	5	4	3	2	1
7	Llevarme el trabajo a casa.	6	5	4	3	2	1
8	El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales).	6	5	4	3	2	1
9	Conflicto entre las creencias personales y las de la administración pública.	6	5	4	3	2	1

		Con toda evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con bastante evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con alguna evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con alguna evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión	Con bastante evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión	Con toda evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión
10	Falta de promoción (estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades).	6	5	4	3	2	1
11	Orientación insuficiente y falta de apoyo de los superiores.	6	5	4	3	2	1
12	No se hacen consultas y hay falta de comunicación.	6	5	4	3	2	1
13	No ser capaz de "desconectar" sobre temas de trabajo en casa.	6	5	4	3	2	1
14	Mantenerse al día en relación con las nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos.	6	5	4	3	2	1
15	Ambigüedad en la naturaleza del trabajo directivo, inadecuado o de mala calidad.	6	5	4	3	2	1
16	Formación y desarrollo para el trabajo directivo, inadecuada o de mala calidad.	6	5	4	3	2	1
17	Asistir a reuniones.	6	5	4	3	2	1
18	Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo.	6	5	4	3	2	1
19	La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera profesional.	6	5	4	3	2	1
20	Tener que trabajar muchas horas al día.	6	5	4	3	2	1
21	Conflicto entre distintas áreas y demandas de mi trabajo.	6	5	4	3	2	1
22	Discriminaciones y favoritismos más o menos explícitos.	6	5	4	3	2	1
23	Tareas administrativas aburridas y "papeleo".	6	5	4	3	2	1
24	Incapacidad para delegar.	6	5	4	3	2	1
25	Amenaza de despido inminente.	6	5	4	3	2	1
26	Sentirme aislado/a.	6	5	4	3	2	1
27	Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores.	6	5	4	3	2	1
28	Escasez de tasa de rotación.	6	5	4	3	2	1
29	Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos).	6	5	4	3	2	1
30	Ser infravalorado.	6	5	4	3	2	1
31	Tener que asumir riesgos.	6	5	4	3	2	1
32	Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera.	6	5	4	3	2	1
33	Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo.	6	5	4	3	2	1
34	Tener que trabajar con gente del sexo contrario.	6	5	4	3	2	1
35	Información (Feedback) inadecuado sobre mi trabajo.	6	5	4	3	2	1
36	Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa.	6	5	4	3	2	1
37	El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas	6	5	4	3	2	1

		Con toda evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con bastante evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con alguna evidencia <b>SI</b> es una fuente de presión	Con alguna evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión	Con bastante evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión	Con toda evidencia <b>NO</b> es una fuente de presión
38	Simplemente ser considerado/a como "jefe"	6	5	4	3	2	1
39	Perspectivas de promoción poco claras	6	5	4	3	2	1
40	Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes	6	5	4	3	2	1
41	Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo	6	5	4	3	2	1
42	Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo	6	5	4	3	2	1
43	Las demandas que el trabajo plantea a mi vida privada/social	6	5	4	3	2	1
44	Cambios en el modo en que se me pide como hacer mi trabajo	6	5	4	3	2	1
45	Simplemente estar "visible" o "disponible"	6	5	4	3	2	1
46	Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros fuera del trabajo	6	5	4	3	2	1
47	Factores que no están bajo su control directo	6	5	4	3	2	1
48	Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros	6	5	4	3	2	1
49	La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente	6	5	4	3	2	1
50	Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"	6	5	4	3	2	1
51	Tener que adoptar un papel incomodo (ej. Tomar medidas disciplinarias rigurosas)	6	5	4	3	2	1
52	La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de mi carrera	6	5	4	3	2	1
53	Clima y moral de trabajo en el centro	6	5	4	3	2	1
54	Lograr el nivel de desempeño que usted se marca	6	5	4	3	2	1
55	Tomar decisiones importantes	6	5	4	3	2	1
56	"Enfrentamientos de carácter" con otros	6	5	4	3	2	1
57	Consecuencias de sus propios errores	6	5	4	3	2	1
58	Oportunidades para el desarrollo profesional	6	5	4	3	2	1
59	Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar	6	5	4	3	2	1
60	Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar	6	5	4	3	2	1
61	Características de la estructura y diseño organizacional	6	5	4	3	2	1

## Anexo 4

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

#### Instrucciones

Usted puede sentirse satisfecho/a o no con diversos factores o características de su ambiente de trabajo, a través del siguiente cuestionario queremos saber cuál es su opinión ante las afirmaciones expresadas a continuación. Marque por favor con una "X" la alternativa con la cual este más de acuerdo usted.

Recuerde no hay respuestas correctas e incorrectas, por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si presentase alguna duda consulte al facilitador, las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración

		En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcial mente de acuerdo	De acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo por parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis Compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme Personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es Confortable					

		En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas personales					
23	El horario de trabajo me resulta Incomodo					
24	La solidaridad es una virtud Característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Foto 1. Explicación de la investigación



Foto 2. Explicación de la investigación al personal de subsuelo.



Foto 3. Explicación durante el desarrollo del instrumento.



Foto 4. Desarrollo de los cuestionarios.



Foto 5. Desarrollo de los cuestionarios.



Foto 6. Desarrollo de los cuestionarios.

