



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO



CARRERA: HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

CURRICULAR, MODALIDAD VIRTUAL

TEMA:

**“PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA
MINERA CAMILO PONCE ENRÍQUEZ DE LA CIUDAD DE
CUENCA-ECUADOR DURANTE EL ÚLTIMO SEMESTRE 2023”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

Magíster en Higiene y Salud Ocupacional

Línea de investigación: Salud y Bienestar Integral

AUTORA:

Karina Elizabeth Herrera Cepeda

DIRECTOR:

Oswaldo Jesús Martínez Padrón, PhD.

Ibarra, septiembre 2024

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Yo, **Oswaldo Jesús Martínez Padrón, PhD.**, certifico que la Maestrante **Karina Elizabeth Herrera Cepeda**, titular de la cédula de identidad N.º 1712995503 ha elaborado bajo mi tutoría la sustentación del Trabajo de Titulación:

PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MINERA CAMILO PONCE ENRÍQUEZ DE LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR, DURANTE EL ÚLTIMO SEMESTRE 2023.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodologías dispuestas en los Reglamentos de Titulación a obtener, por lo tanto, autorizo su presentación y sustentación para la calificación respectiva.

Ibarra, a los 23 días del mes de septiembre del 2024



Dr. Oswaldo Jesús Martínez Padrón, PhD.
CI: 1758647067
Director de Trabajo de Titulación

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Karina Elizabeth Herrera Cepeda, estudiante del programa de maestría en HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL, Facultad de POSTGRADOS declaro que todos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del grado académico de MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas, por lo que son de mi exclusiva responsabilidad.

Ibarra, 23 de septiembre del 2024

AUTOR:

Nombres y apellidos: Karina Elizabeth Herrera Cepeda

Firma:



KARINA ELIZABETH
HERRERA CEPEDA

No. CI. 1712995503

DERECHOS DEL AUTOR

Yo, Karina Elizabeth Herrera Cepeda declaro que conozco y acepto la disposición del Estatuto de la Universidad Técnica del Norte, que en su parte pertinente dice: El Patrimonio de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, está constituido por: La propiedad intelectual sobre las Investigaciones, trabajos científicos o técnicos, proyectos profesionales y consultaría que se realicen en la Universidad o por cuenta de ella.

Ibarra, 23 de septiembre del 2024

AUTOR:

Nombres y apellidos: Karina Elizabeth Herrera Cepeda

Firma:



No. CI. 1712995503

DEDICATORIA

A Dios y a la virgen María por ser intercesora en esta nueva trayectoria académica, y por bendecirme con la perseverancia y resistencia a pesar de las dificultades.

A mi madre Narcisa Cepeda quien, con su amor, paciencia, cuidado a mi hijo pequeño Daniel Herrera, a través de sus esfuerzos nocturnos, me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más que siempre quise obtener, mi título de cuarto nivel.

Además, a mi familia por estar siempre apoyándome, sobre todo mi hermana Alexandra Herrera, quien con sus consejos de redacción e investigación me permitió alcanzar mi meta académica.

Karina Elizabeth Herrera Cepeda.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la virgen del Quinche por bendecir mi camino y carrera médica, lo que me hizo posible alcanzar este título de cuarto nivel.

También agradezco a la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Posgrado y a la Maestría en Higiene y Salud Ocupacional; a sus docentes quienes con su experiencia y apoyo académico me permitieron alcanzar este nivel académico.

A mi tutor de titulación, PhD. Oswaldo Martínez Padrón, quien con sus conocimientos me ayudó alcanzar esta meta de titulación, gracias por su tiempo y apoyo emocional, además académico brindado durante todo el proceso de titulación. Además, a mi docente Asesor Dr. Darwin Noroña, por su dedicación y tiempo en el proceso de titulación.

A mis compañeros maestrantes quienes fueron un pilar fundamental para alcanzar esta meta académica.

Karina Elizabeth Herrera Cepeda.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|-----------------------------|-----------|--|-----------------------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | DE | 1712995503 | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Y | Karina Elizabeth Herrera Cepeda | |
| DIRECCIÓN: | | Pichincha/Quito/La Rumiñahui/ Luis Tufiño y Hernando Chica | |
| EMAIL: | | keherrerac@utn.edu.ec | |
| TELÉFONO FIJO: | | 022804517 | TELÉFONO MÓVIL: 0958861438 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|--------------------------------|--|
| TÍTULO: | PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MINERA CAMILO PONCE ENRÍQUEZ DE LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR, DURANTE EL ÚLTIMO SEMESTRE 2023. |
| AUTOR (ES): | Karina Elizabeth Herrera Cepeda |
| FECHA: DD/MM/AAAA | 23/09/2024 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input type="checkbox"/> GRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL |
| ASESOR /DIRECTOR: | OSWALDO MARTÍNEZ PADRÓN, PhD. / DARWIN NOROÑA SALCEDO, PhD. |

2.- CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de septiembre de 2024

EL AUTOR:



KARINA ELIZABETH
HERRERA CEPEDA

Nombre: Karina Elizabeth Herrera Cepeda

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-------------|
| DERECHOS DEL AUTOR..... | iii |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xiv |
| RESUMEN..... | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO 1 | 3 |
| EL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 3 |
| 1.1.1. Pregunta general | 4 |
| 1.1.2. Preguntas específicas | 5 |
| 2.1. Antecedentes | 5 |
| 1.2.1. Objetivo general | 8 |
| 1.2.2. Objetivos específicos | 8 |
| CAPÍTULO 2 | 12 |

| | |
|--|-----------|
| MARCO REFERENCIAL..... | 12 |
| 2.2. Marco teórico | 12 |
| 2.2.1. El estrés | 12 |
| 2.2.2. Teorías del estrés | 13 |
| 2.2.3. Estrés laboral..... | 15 |
| 2.2.4. Clasificación del estrés..... | 17 |
| 2.2.5. Consecuencias del estrés | 18 |
| 2.2.6. Instrumentos para medir el estrés laboral..... | 21 |
| 2.2.7. Satisfacción laboral | 23 |
| 2.2.8. Teorías de satisfacción del trabajo | 25 |
| 2.2.9. Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral | 26 |
| 2.2.10. Enfoque situacional..... | 26 |
| 2.2.11. Enfoque disposicional | 27 |
| 2.2.12. Instrumentos para medir la satisfacción profesional | 28 |
| 2.3. Marco normativo | 29 |
| 2.3.1. Constitución de la República del Ecuador..... | 29 |
| 2.3.2. Código del trabajo..... | 29 |
| 2.3.3. Ley de Minería | 30 |
| 2.3.4. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo del ámbito minero .. | 30 |
| CAPÍTULO 3..... | 33 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 33 |
| 3.1. Descripción del área de estudio | 33 |
| 3.2. Enfoque y tipo de investigación..... | 33 |
| 3.3. Procedimiento de investigación | 34 |
| 3.4. Materiales y métodos de investigación | 38 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5. Criterios de selección..... | 39 |
| 3.5.1. Criterios de inclusión | 39 |
| 3.6. Consideraciones bioéticas | 39 |
| CAPÍTULO 4..... | 40 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 40 |
| 3.6.1. Análisis de la confiabilidad del instrumento | 40 |
| 3.6.2. Resultados de variables sociodemográficas | 40 |
| 3.6.3. Análisis descriptivo de las variables | 42 |
| 3.6.4. Análisis inferencial de información | 45 |
| Figura 1..... | 46 |
| <i>Interpretaciones relativas de las correlaciones</i> | 46 |
| CAPITULO 5..... | 49 |
| PROPUESTA..... | 49 |
| 5.4 Objetivos de la Propuesta | 50 |
| 5.5 Alcance..... | 50 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 61 |
| 4.1. Conclusiones..... | 61 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 62 |
| REFERENCIAS..... | 63 |
| ANEXOS..... | 75 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Variación de los ítems del cuestionario OIT/OMS adaptado</i> | 22 |
| Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable estrés laboral</i> | 35 |
| Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral</i> | 36 |
| Tabla 4 <i>Operacionalización de datos sociodemográficos</i> | 36 |
| Tabla 5 <i>Coefficiente Alfa de Cronbach por cuestionario</i> | 40 |
| Tabla 6 <i>Datos sociodemográficos</i> | 41 |
| Tabla 7 <i>Determinación de los baremos para las nuevas escalas– variables y dimensiones</i> | 42 |
| Tabla 8 <i>Análisis de los niveles de estrés laboral y sus dimensiones</i> | 43 |
| Tabla 9 <i>Análisis de los niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones</i> | 44 |
| Tabla 10 <i>Estrés laboral y satisfacción laboral de trabajadores mineros</i> | 44 |
| Tabla 11 <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a</i> | 45 |
| Tabla 13 <i>Correlación de Spearman del estrés laboral y satisfacción laboral</i> | 46 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Interpretaciones relativas de las correlaciones..... | 56 |
|---|----|

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| <i>Anexo 1.</i> Encuesta de Estrés Laboral OIT-OMS original..... | 75 |
| <i>Anexo 2.</i> Encuesta de Estrés Laboral OIT-OMS adaptado por Suárez (2013)..... | 77 |
| <i>Anexo 3.</i> Cuestionario Satisfacción Laboral | 79 |
| <i>Anexo 4.</i> Datos de la encuesta piloto de Estrés laboral a trabajadores mineros | 80 |
| <i>Anexo 5.</i> Datos de la encuesta piloto de Satisfacción laboral a trabajadores mineros | 81 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL
PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MINERA CAMILO PONCE ENRÍQUEZ DE
LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR DURANTE EL ÚLTIMO SEMESTRE 2023

Autor: Karina Herrera

Director: PhD. Oswaldo Martínez Padrón

Año: 2024

RESUMEN

El estrés laboral representa un gran desafío para la salud pública, y es una gran preocupación para organismos internacionales de la salud y del trabajo por sus efectos negativos en entornos laborales lo cual se ve reflejado en la pérdida de productividad de una organización, resultando relevante seguir investigando sobre la prevalencia del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en empresas mineras.

Objetivo: diseñar un plan de prevención dirigido a disminuir la influencia del estrés para aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de minería en Camilo Ponce Enríquez.

Metodología: para dar respuesta a esta relación entre las variables, el estudio se materializó mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo–correlacional-transversal y diseño no experimental, además los datos relacionados fueron obtenidos por medio de la aplicación de instrumentos como el cuestionario OIT/OMS para medir el estrés laboral y el cuestionario NTP para la satisfacción laboral. **Resultados:** La correlación de datos fue obtenida mediante el método de Rho de Spearman, con apoyo del programa SPSS, el cual reportó un $Rho = 0,996$ que se traduce en una relación fuerte y positiva. También reportó que $p < 0,00$ y como $p < 0,05$, entonces existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables.

Conclusiones: Estadísticamente, se comprobó que existe una relación positiva significativa entre el nivel de estrés laboral y la variable satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo que labora en la empresa minera en la ciudad de cuenca. Debido a la problemática analizada se consideró el presente estudio para la elaboración de un plan de mitigación orientado a disminuir la exposición a estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, minería, plan de prevención, satisfacción laboral.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL
PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MINERA CAMILO PONCE ENRÍQUEZ DE
LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR DURANTE EL ÚLTIMO SEMESTRE 2023

Autor: Karina Herrera

Director: PhD. Oswaldo Martínez Padrón

Año: 2024

ABSTRACT

Work stress represents a great challenge for public health and is a great concern for international health and work organizations due to its negative effects on work environments, which is reflected in the loss of productivity of an organization, making it relevant to continue researching the prevalence of work stress and its relationship with job satisfaction in mining companies. **Objective:** To design a prevention plan aimed at reducing the influence of stress on the job satisfaction of workers of a mining company in Camilo Ponce Enríquez. **Methodology:** To respond to this relationship between the variables, the study was carried out through a quantitative, descriptive-correlational-cross-sectional approach and non-experimental design, in addition the related data were obtained through the application of instruments such as the ILO/WHO questionnaire to measure work stress and the NTP questionnaire for job satisfaction. **Results:** The correlation of data was obtained using Spearman's Rho method, with the support of the SPSS program, which reported a $Rho = 0.996$ that translates into a strong and positive relationship. He also reported that $p < 0.00$ and as $p < 0.05$, so there is a statistically significant relationship between these variables. **Conclusions:** Statistically, it was found that there is a significant positive relationship between the level of work stress and the variable job satisfaction in the administrative and operational personnel working in the mining company in the city of Cuenca. Due to the problems analyzed, this study was considered for the elaboration of the proposal of a mitigation plan aimed at reducing exposure to occupational stress.

Keywords: Work stress, mining, prevention plan, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Ecuador es rico en recursos minerales, lo cual atrae inversiones nacionales y extranjeras, pero también implica trabajos de alto riesgo y estresores laborales significativos. (Sánchez, 2016). Se destaca que el estrés es un tema de interés creciente en investigaciones de carácter psicosocial y en ámbito de la salud ocupacional, dado el contexto estresante en el que trabajan los colaboradores mineros (Sánchez, 2016). Esto incluye factores psicosociales que afectan tanto a la organización como a los trabajadores. Se señala que la empresa minera ubicada en Camilo Ponce Enríquez no ha realizado estudios sobre estrés y su relación con la satisfacción laboral entre sus colaboradores, tampoco dispone de instrumentos de medición para realizar el diagnóstico de la situación actual para evaluar estos aspectos (Sánchez, 2016). De lo anteriormente mencionado, se plantea el presente trabajo de titulación cuyo objetivo es diseñar un plan de prevención dirigido a disminuir las repercusiones del estrés, en la satisfacción profesional de los obreros de la mina en Camilo Ponce Enríquez, de Cuenca, Ecuador, durante el último semestre del 2023.

Finalmente, se realiza la implementación de estrategias de mitigación del estrés, mejorando así el nivel de satisfacción laboral y reduciendo los posibles niveles de estrés asociados, a través de cursos direccionados a disminuir la influencia del estrés laboral en el área minera, y enfocados en aumentar el nivel de satisfacción para incrementar la productividad y motivación laboral.

En resumen, a través del presente estudio de investigación se planteó la importancia de abordar el estrés laboral y la satisfacción en el entorno minero ecuatoriano, específicamente en el sector Camilo Ponce Enríquez, debido a sus implicaciones en la salud y bienestar de los trabajadores, así como en el desempeño organizacional. El trabajo de titulación propuesto permitirá llenar un vacío investigativo importante al proporcionar datos estadísticos y recomendaciones específicas para mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida laboral de los empleados mineros.

El Capítulo I se refiere al Problema de Investigación, abordándose de manera detallada y secuenciada el problema de la exposición al estrés laboral en el personal minero en Camilo Ponce Enríquez, y todos los demás elementos que guiaron a la construcción de los objetivos y la justificación de su desarrollo.

El Capítulo II examina lo relacionado con el Marco Teórico-Referencial, donde se presenta una revisión exhaustiva de la literatura sobre el nivel de estrés laboral con relación a los autores, y demás temas y subtemas que sustentan los objetivos planteados.

El Capítulo III describe el Marco Metodológico, en el que se detalla la metodología utilizada en la investigación, la muestra, las técnicas, instrumentos de investigación, el procedimiento, y las bases bioéticas.

El Capítulo IV presenta los Resultados obtenidos junto con las Discusiones, a partir del análisis de los datos recopilados en la determinación de la prevalencia del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en personal operativo y administrativo minero, tomando como base una serie de elementos descriptivos relacionados con el personal obrero y administrativo, además, el proceso de pruebas de hipótesis establecidas bajo la consideración de la prueba estadística no paramétrica de Pearson.

El Capítulo V presenta la Propuesta de medidas de control dirigidas a la fuente, a fin de mitigar los riesgos asociados con la exposición al estrés laboral y aumentar así el nivel de satisfacción en personal que labora en empresa minera. En la misma se plantea el objetivo de la propuesta, el contenido, su alcance y se detallan las medidas preventivas para mitigar los riesgos asociados al estrés laboral. Finalmente, se describe un plan de capacitación y cursos a realizarse, con el fin de crear espacios laborales para la ejecución de las medidas, todo en función de los resultados obtenidos y enfatizando la importancia de mejorar el clima laboral de los mineros por ser un espacio vital para el desempeño de sus funciones.

Posteriormente, en el Capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones, donde se sintetizan los principales resultados de la investigación en base a los objetivos afiliados a las fases de investigación, así como permitirá la creación de espacios científicos para futuras investigaciones relacionadas con la temática propuesta.

Por último, se presentan las Referencias utilizadas en la investigación, siguiendo las normas de citación y referencias previstas en APA 7, y los anexos correspondientes en el que se detallan los instrumentos de medición utilizados y la prueba piloto empleada.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés profesional implica un gran desafío para la salud pública, y es una gran preocupación para organismos internacionales de la salud y del trabajo por sus efectos negativos, no solo en las personas en calidad de trabajadores, sino también en las empresas. Conforme al Instituto Nacional de Salud Pública en México (2020), el estrés en el trabajo puede generar problemas significativos en el bienestar físico y emocional del empleado, mientras impide su desempeño óptimo en las tareas asignadas, lo cual conlleva en una reducción en el rendimiento de la organización.

Similar postura mantiene Carvajal (2022), quien señaló que el estrés en el trabajo puede inducir sentimientos de preocupación y ocasionar fatiga en los trabajadores, en especial cuando sobrepasa la capacidad de gestión de una persona, desencadenando consecuencias en su integridad física y mental, además de evitar que logre desarrollarse personalmente, laboralmente, económicamente, mientras también limita su desempeño laboral.

De acuerdo con Gallardo (2022), hay una conexión sustancial entre el estrés y la satisfacción dentro del entorno de trabajo, de modo que como el primero se incrementa, el segundo tiende a disminuir lo que afectará el rendimiento del trabajador.

Para potenciar la productividad del personal en sus responsabilidades, las empresas deben trabajar arduamente para disminuir el estrés laboral, en especial cuando se vincula al estrés con el desarrollo de enfermedades cardiovasculares, trastornos digestivos y musculoesqueléticos, entre otras dificultades medicas en las personas (Rodríguez *et al.*, 2022). De ahí que toda acción alineada a reducir la carga de estrés en las organizaciones también es una manera de promover el estado de salud y el bienestar de los empleados.

Según Paredes (2016), existen diversos factores que promueven el estrés en el trabajo, llamados estresores, entre ellos la carga excesiva de tareas, ritmo acelerado de trabajo, exceso o falta de control en la tarea, horarios rotativos, extensos o nocturnos, desequilibrio entre la vida familiar y laboral, funciones poco claras, entre otras.

Por su parte Beltrán (2023), coincide con lo expuesto y trata de explicar que el estrés laboral está asociado con múltiples aspectos del entorno de trabajo, como periodos cortos de descanso, lidiar con una carga de trabajo elevada y experimentar una comunicación deficiente, las ambigüedades en los conflictos de roles y éticos, el progreso profesional, el ambiente y el clima organizacional, aunque los problemas personales también pueden promover el estrés. Esto último sugiere que los problemas que afronta el trabajador, en su entorno personal o familiar, pueden promover el estrés e incidir en su desempeño laboral.

Por ende, es importante que toda intención orientada a gestionar el estrés en el trabajo parta de un análisis para detectar qué factor lo ocasiona, en especial si se reconoce que altos niveles de estrés profesional trae efectos dañinos, tanto en la salud de los colaboradores como en la productividad organizacional (Rodríguez, 2022). Cabe señalar que la productividad se verá afectada por la desmotivación e insatisfacción laboral, generando deterioro de la salud y otras consecuencias en el trabajador que tendrán un impacto negativo en su rendimiento, mientras incrementa el absentismo.

Con la exposición de estos argumentos, evidenciando que el estrés es un problema que debe ser gestionado en las empresas para evitar afectaciones en la satisfacción en el trabajo, además de prevenir efectos negativos en su salud y bienestar, el presente estudio prevé diseñar un plan de prevención que reduzca las repercusiones del estrés sobre el bienestar laboral del personal minero en Camilo Ponce Enríquez, Cuenca, Ecuador.

Para esto, se iniciará con el diagnóstico de estas variables para determinar el grado de estrés experimentado por los empleados y cómo se relaciona con su satisfacción aportando así al planteamiento de estrategias que ayuden a mitigar este problema. Esto gana mayor relevancia a partir de estudios como el de Illescas y Guerrero (2021), en donde se señala que resulta fácil para los trabajadores mineros desarrollar estrés, principalmente si están expuestos a jornadas extenuantes que demandan de un elevado trabajo físico y cognitivo intenso, lo cual afecta desfavorablemente en su salud y rendimiento, reduce su satisfacción, promueve el abandono del cargo y la pérdida de productividad organizacional.

1.1.1. Pregunta general

¿Cómo diseñar un plan de prevención para reducir el efecto del estrés, en la satisfacción en el trabajo de los mineros en Camilo Ponce Enríquez, de Cuenca, Ecuador?

1.1.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la perspectiva de otros autores frente al estrés laboral?
- ¿De qué forma se relaciona el estrés con la satisfacción en el trabajo de los empleados de una empresa minera?
- ¿Cómo es la exposición del estrés profesional en relación con la satisfacción en el trabajo de los obreros mineros en Camilo Ponce Enríquez?
- ¿Qué deficiencias tener en consideración para elaborar un plan de prevención frente al estrés en el entorno de trabajo?

2.1. Antecedentes

Muchos autores han estudiado como está relacionado el estrés con el entorno de trabajo en la satisfacción de los empleados, ya sea a nivel internacional o nacional.

Balvi (2018), estudió esta influencia en la instalación minera de Cobriza en un intento de investigar el efecto del estrés ocupacional en el rendimiento de los obreros. La metodología usada en la indagación fue descriptiva y correlacional, aplicando una encuesta de síntomas fisiológicos de estrés y un cuestionario basado en el modelo de control de demanda de Karasek, en un grupo de estudio de 52 obreros. Los hallazgos revelaron que el 55,8% de los empleados estaban bajo gran presión y el 57,7% estaban insatisfechos con su desempeño. Estableciendo una conexión importante entre el estrés profesional y el rendimiento, indicando que a un rango más elevado de estrés menor será su desempeño en el trabajo. Esto subraya la relevancia de adoptar prácticas para gestionar el estrés en el lugar de trabajo.

En Perú, otros investigadores como Talledo y Ugaz (2019) decidieron determinar este impacto en los operadores de Call center. Además, según Mendoza (2018) quien mencionó sobre los métodos utilizados incluyendo una encuesta que aplicó la Escala de Estrés Laboral de Ivancevich y Matteson del año 2004 y el Índice de Satisfacción Laboral de Spector del año 1985 a 19 empleados. Los hallazgos mostraron una relación adversa notable entre el estrés y la satisfacción en el trabajo, destacando la falta de cohesión del equipo como el factor más influyente. En conclusión, las investigaciones muestran que la conformidad laboral de los operadores disminuye a medida que aumenta el estrés, indicando que es necesario implementar estrategias para fortalecer el ambiente laboral y promover la cohesión del equipo.

El impacto del estrés provocado por el ambiente profesional en la satisfacción del personal está presente en todas las áreas, por ello, Turpo y Vilca (2019), decidieron estudiar este impacto en una empresa bancaria peruana. Utilizaron un diseño con un enfoque no experimental a nivel correlacional mediante la administración de un cuestionario para medir las dos variables. Los hallazgos revelaron una compensación negativa moderada entre los distintos grados de estrés y satisfacción profesional. Se estableció que conforme aumentan la intensidad de estrés disminuye la satisfacción profesional, confirmando la presencia de compensación inversa entre estas variables e indicando la urgencia de establecer estrategias encaminadas a gestionar el estrés e incrementar la satisfacción profesional en el lugar de trabajo.

Los servicios energéticos no son inmunes al estrés en el entorno laboral, por ello, Medina (2020), decidió estudiar los efectos del estrés en la satisfacción profesional entre los colaboradores del Grupo ENEL. La investigación utilizó métodos cuantitativos con diseño correlacional y no experimental e involucró a 70 empleados. Para la recopilación de datos se aplicará el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Los datos encontrados revelaron una conexión desfavorable entre el estrés y la satisfacción en el trabajo, en donde esta última disminuye si la primera aumenta, particularmente en términos de agotamiento emocional y despersonalización. En general, este estudio resalta la exigencia de optimizar el entorno profesional como factor decisivo para fomentar el bienestar del personal.

Según Lozada (2022), estableció cómo se relacionan el estrés y la satisfacción en el ámbito profesional entre los colaboradores de las empresas. Utilizando un diseño correlacional cuantitativo, siendo las unidades de estudio 165 colaboradores. Los resultados del estudio revelaron una evaluación negativa significativa entre el nivel de estrés experimentado y la satisfacción en el entorno profesional. Se concluye que a mayor intensidad de estrés menor será la satisfacción en el trabajo y se resalta la necesidad de adoptar medidas precautorias en las entidades laborales para reducir el estrés profesional y aumentar la satisfacción del personal.

Los trabajadores del transporte también enfrentan estrés en su entorno profesional, como lo demuestran Chang y Quevedo (2022), quienes realizaron un estudio en una muestra de 70 conductores masculinos de una operadora transportista. Para la obtención de información se empleó un diseño transversal no experimental, utilizando la Escala de Estrés Laboral de la OIT y la Escala de Satisfacción Laboral ST-NP. Los hallazgos

revelaron una compensación negativa de bajo nivel en relación con los niveles de estrés y la satisfacción en el entorno profesional, indicando que conforme se eleva el nivel de estrés, la satisfacción con el trabajo disminuye. En conclusión, los autores enfatizan que el estrés profesional tiene un impacto formidable en la satisfacción del personal y sugieren la importancia de establecer medidas de gestión del estrés laboral.

Terán (2022), se propuso analizar la conexión entre el estrés y la satisfacción en un grupo de empleados de una clínica dental privada en Cajamarca, Perú. La indagación utilizó un enfoque descriptivo correlacional, un diseño no experimental y una unidad de estudio de 25 personas. Se utilizaron cuestionarios para evaluar las variables de estudio. Los hallazgos revelaron una evaluación negativa notable entre los niveles de estrés y la satisfacción en el trabajo, destacando que a medida que aumentan los niveles de estrés, la satisfacción laboral disminuye. Se concluyó que el estrés profesional tiene un impacto adverso en la satisfacción del personal, lo que demuestra la importancia de desarrollar acciones para promover el bienestar en el lugar de trabajo.

Cornejo y Ramírez (2023), también realizaron un estudio de un centro médico para determinar los efectos entre variables. Este estudio adoptó un enfoque correlacional no experimental utilizando un cuestionario validado para medir variables en una muestra de 140 enfermeras. Según los hallazgos de la encuesta, el 62,14% del personal de enfermería dijeron estar muy satisfechas con su trabajo y el 87,86% dijeron estar moderadamente estresadas. En conclusión, los datos revelaron que coexiste una evaluación importante entre las variables analizadas, indicando que conforme se incrementa el nivel de satisfacción profesional, la intensidad de estrés disminuye y enfatiza la importancia de brindar un ambiente de trabajo saludable para las personas del sector salud.

A nivel nacional, también existen estudios que intentan sustentar la hipótesis de que cuanto más estresados estén los empleados en diferentes empresas, menor será su desempeño y satisfacción en el trabajo. En la provincia de Tungurahua, el estudio de Albán (2018), analizó la conexión entre el estrés y la satisfacción profesional entre los colaboradores de la empresa PRODEGEL SA. Este estudio, se efectuó con un diseño correlacional descriptivo en 76 empleados utilizando la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Satisfacción General NTP 394. Los hallazgos mostraron que todos los empleados analizados mostraron niveles de estrés reducidos, mientras que el 93,4% dijo estar satisfecho con su trabajo. Por lo tanto, hay un vínculo crucial entre el

estrés y la satisfacción profesional. Este vínculo está influenciado por un modelo organizativo circular que promueve el trabajo en equipo y el involucramiento activo del personal.

A nivel médico también se han realizado estudios para comprender cómo el estrés en el entorno profesional tiene un impacto adverso en la satisfacción del personal, por ello, en la provincia de Loja, Cumbicus *et al.* (2023), realizó un estudio en la Clínica San Pablo para determinar este efecto. Utilizando métodos de investigación observacionales, transversales y analíticos, se realizaron dos encuestas entre un total de 80 trabajadores. Estas encuestas son el Cuestionario de estrés laboral de la OMS/OIT y el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Los descubrimientos del estudio descubrieron que el 9% de los sujetos de estudio experimentaron magnitudes altas de estrés en el empleo, en comparación con el 67% del personal que expresaron elevados niveles de satisfacción en el empleo. La indagación estableció que la exposición al estrés profesional puede tener una influencia favorable en la satisfacción en el ámbito profesional, lo que sugiere que en algunos casos el estrés puede interpretarse de manera beneficiosa.

Tras la revisión de los antecedentes, se pudo evidenciar que los autores coinciden que un aumento del estrés disminuye la satisfacción en el trabajo, indistintamente del contexto en donde los colaboradores desempeñan sus funciones, a pesar de existir estudios en donde el estrés percibido es de nivel bajo o medio y la satisfacción es media o alta. Esta conclusión se logra mediante cálculos estadísticos, sometiendo la hipótesis de estudio a un proceso de comprobación que permitió afirmar que las variables se relacionan.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un plan de prevención dirigido a disminuir las repercusiones del estrés, en la satisfacción profesional de los obreros de la mina en Camilo Ponce Enríquez, de Cuenca, Ecuador, durante el último semestre del 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar el estrés profesional desde la perspectiva de los autores
- Sistematizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los empleados de la empresa de minería.

- Determinar el nivel de exposición al estrés profesional, en vínculo con la satisfacción profesional, en trabajadores mineros en Camilo Ponce Enríquez de Cuenca, Ecuador durante el último semestre del 2023.
- Elaborar un plan de prevención para atenuar las deficiencias detectadas.

1.3. Justificación

El estrés ha escalado hasta convertirse en un problema crucial en el ámbito laboral, a nivel mundial, en vista de que impacta en el bienestar integral de los empleados. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2022), enfatizó en el requerimiento apremiante de prevenir entornos laborales estresantes, siendo aquellos en donde los trabajadores están expuestos a presión constante, largas horas de trabajo, aumento de responsabilidades, falta de apoyo, entre otras situaciones que promueven el estrés.

De esta manera resulta fundamental que empresas, como la minera en Camilo Ponce Enríquez, adopten acciones para abordar el problema del estrés laboral y propiciar un ambiente de trabajo positivo que no atente contra la satisfacción de sus colaboradores, ni perjudique su salud y bienestar. A su vez Osorio (2021), señaló que un desequilibrio de en el entorno familiar y profesional puede promover el estrés en el trabajador, que no solo será percibido por sus compañeros en la organización, sino también por su familia, e incrementará si el individuo no posee la capacidad para afrontarlo.

En resumen, el estrés laboral constituye un desafío significativo que necesita ser abordado a partir de la potenciación de un ambiente de trabajo saludable como aspecto clave para la promoción del bienestar laboral y optimización el rendimiento en las organizaciones. Al contrario, según lo indicado por la Organización Internacional del Trabajo (2021), aproximadamente dos millones de personas fallecen debido a factores que están vinculados con sus labores profesionales, siendo víctimas de lesiones y enfermedades, además de muertes asociadas a trastornos respiratorios y cardiovasculares.

Es fundamental tener en cuenta que el estrés se encuentra entre los principales factores desencadenantes de enfermedades cardiovasculares, incrementando el riesgo de padecer hipertensión arterial, sufrir accidentes cerebrovasculares e infarto de miocardio, aunque también afecta al sistema inmunológico, ocasiona problemas digestivos, respiratorios, trastornos musculoesqueléticos y afecciones cutáneas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, 2023).

De hecho, la información presentada por la OIT (2021), muestran que solo en el año 2016 fallecieron 1,9 millones de trabajadores, de los cuales 400.000 experimentaron accidentes cerebrovasculares y 350.000 cardiopatías isquémicas. Además, 398.306 de estas muertes también se vincularon con la exposición a largas jornadas de trabajo, de las cuales un 40% ocurrieron en el área sudeste de Asia, el 36% en la Región del Pacífico Occidental, un 5% en la región de las Américas, mientras las restantes se distribuyen en otras regiones, facilitando el desarrollo de enfermedades.

Ante esta situación, es importante el planteamiento de medidas preventivas para fomentar espacios seguros y saludables en el área de trabajo, en donde sea baja la prevalencia de factores de riesgos que promuevan, entre diferentes problemas, el estrés profesional y la insatisfacción de los trabajadores. Esto es respaldado por Yeves *et al.* (2024), quienes reconocen que el estrés es capaz de afectar adversamente la satisfacción del personal y, en consecuencia, su rendimiento profesional, volviendo esencial que las organizaciones tomen medidas para abordar este problema y garantizar un ambiente laboral saludable y productivo.

Lo antes expuesto incluye a empresas mineras como la ubicada en Camilo Ponce Enríquez de la ciudad de Cuenca – Ecuador, en donde se requieren medidas para la prevención del estrés en el área de trabajo y el fomento de la satisfacción de los trabajadores, a partir de un diagnóstico de la situación. En cuanto a la minería, Illescas y Guerrero (2021), señalaron que esta industria en Ecuador ejerce un rol fundamental en el progreso económico de las comunidades, al ser una fuente de empleo y desarrollo, principalmente en zonas rurales.

Sin embargo, quienes laboran en empresas mineras también deben afrontar jornadas de trabajo extenuantes, bajo un régimen estricto de hasta 22 días continuos y 8 días de descanso, en especial dentro del área operativa que, sumado a factores como un salario precario, malos tratos, horas extras no remuneradas, aislamiento, entre otros, pueden promover el desarrollo de estrés (Illescas y Guerrero, 2021). Así los trabajadores quedan expuestos a las consecuencias del estrés antes señaladas, principalmente afectaciones en su salud y reducción de su rendimiento.

Lo anterior es reforzado por Avalos (2023), quien considera que los empleados de las minas suelen estar enfrentados a condiciones que predisponen el desarrollo de estrés. En una empresa minera de Camilo Ponce Enríquez, comentarios de la administración informan que los trabajadores, específicamente del área operativa, cumplen con largas

jornadas sin tener contacto con la comunidad externa, ni con aquellos que viven cerca del campamento minero, generando un nivel elevado de aislamiento que puede ser una causa de estrés. Además, en algunas ocasiones el personal se ve obligado a extender sus turnos de trabajo debido a la necesidad de cubrir guardias o a la falta de personal en sus áreas de trabajo.

Reconociendo que el estrés profesional tiene una repercusión negativa para la salud integral de los participantes, en su rendimiento y productividad de las organizaciones, la presente investigación tiene justificación práctica, en vista que el análisis permitirá conseguir información esencial que ayude al diseño de un plan de mitigación del estrés, e incluso para la planificación administrativa. Esto ayudará a que los trabajadores de la empresa minera en Camilo Ponce Enríquez operen en un ambiente seguro y saludable, promoviendo su satisfacción y rendimiento óptimo.

En este sentido también se fomentará la conciencia sobre el estrés en el entorno de trabajo y la relevancia de optimizar las condiciones de trabajo en la minería, como una medida preventiva y gestionar el estrés laboral de manera efectiva. De igual manera, tiene justificación teórica porque aportará al conocimiento del tema al medir la tasa de estrés profesional en una empresa minera y su vínculo con la satisfacción de los empleados, ampliando la evidencia científica sobre los efectos del estrés en quienes se dedican a esta actividad.

Además, tiene justificación metodológica al recopilar datos en campo a través de la técnica de encuesta, valorando el nivel de estrés sentido y la satisfacción en el entorno de trabajo de empleados de un consorcio minero mediante cuestionarios confiables. Con los resultados obtenidos, se identificarán los desencadenantes del estrés en los empleados de la industria minera y cómo se relaciona esta variable con la satisfacción en el trabajo.

Para resumir, la finalidad de este estudio es formular un plan de prevención con el objetivo de reducir la influencia del estrés en la satisfacción en el empleo de los obreros mineros de Cuenca, Ecuador, durante el último semestre de 2023. Se espera que los hallazgos sean beneficiosos tanto para la comunidad científica como para las compañías del sector. El estudio también permitirá descubrir a tiempo los factores que contribuyen al estrés laboral, lo que beneficiará tanto a los trabajadores como a la empresa al evitar la disminución de la productividad.

CAPÍTULO 2

MARCO REFERENCIAL

En este segmento se presenta el marco referencial, el cual se compone del marco teórico en donde se presenta los aspectos teóricos y conceptuales asociados a las variables de investigación. Es así como se profundiza, desde la teoría, el estrés en el área de trabajo y la satisfacción de los empleados, culminando con el análisis de la normativa legal asociada a la presente investigación.

2.2. Marco teórico

En este apartado del trabajo se establecen varios conceptos asociados a las variables de investigación, específicamente el estrés y la satisfacción profesional, presentando también teorías que permiten un mejor acercamiento para su comprensión. Lo anteriormente mencionado se efectuó mediante el análisis de material bibliográfico, como estudios científicos, tesis de pregrado y maestrías.

2.2.1. El estrés

Para abordar este punto es necesario tener en cuenta qué se entiende por estrés, siendo definido por la OMS (2023), como un estado de tensión mental o preocupación que se produce por una situación difícil, una respuesta natural ante una amenaza o estímulo que puede afectar el bienestar de quien lo experimenta según su reacción ante dicho estrés. Bajo esta definición, cualquier persona puede experimentar estrés, pero no todos experimentan alguna consecuencia negativa al ser capaces de manejar esta tensión de forma adecuada.

Mientras tanto, RAE (2024), ubica al estrés como una tensión ocasionada por situaciones que agobian a una persona y producen trastornos psicológicos o reacciones psicosomáticas, a veces graves. Lo anterior refuerza el hecho que no todos llegan a experimentar problemas graves al ser sometidos a estrés, dependiendo del nivel de tensión y la capacidad del individuo para afrontarlo.

De hecho, tener cierto grado de estrés es positivo porque motiva al desarrollo de las actividades diarias, pero se vuelve nocivo cuando se torna excesivo, teniendo consecuencias en la salud integral del ser humano (OMS, 2023). Por este motivo, debe

evitarse la exposición a altos niveles de estrés, además de desarrollar habilidades para hacer frente a las causas que lo provocan.

Al respecto, Bazán y Guillen (2022), indicaron que el estrés actualmente tiene una elevada prevalencia en la población de diferentes edades, aunque es mayor en la población adulta, siendo una etapa del ser humano en donde se asumen mayores responsabilidades en diferentes ámbitos, lo que puede generar frustración para cumplirlas de manera adecuada. Esto significa que, mientras mayores sean las responsabilidades que asume una persona, el estrés puede incrementar y, mientras más se prolongue, experimentará consecuencias en su salud.

2.2.2. Teorías del estrés

En este apartado se presentan diferentes teorías formuladas con el fin de explicar cómo se origina el estrés en las personas, la forma como se manifiesta, sus efectos y las consecuencias para el individuo. Estas teorías son explicadas a continuación:

2.2.2.1. Teorías fisiológicas Bravo (2022), efectuó una investigación con diversos factores medioambientales como el frío, hambre, sed y ausencia de suministro de oxígeno, observando que dichos factores, también estresores, desencadenan respuestas fisiológicas específicas que ocasionan un equilibrio en el organismo de un individuo. Por ejemplo, ante el frío, los vasos sanguíneos periféricos se comprimen y se genera el temblor que genera calor y evita la hipotermia; y cuando una persona necesita alimentarse, se activan mecanismos de búsqueda y obtención de alimento, lo que generará un aumento del apetito y la liberación de glucosa como una forma para mantener la energía.

Esto se denomina reacción de lucha o huida, dejando en evidencia que, cuando una persona se expone a estos factores, el organismo responde de inmediato para buscar un equilibrio, aunque la sensación que se produce para afrontarlos tiene capacidad para generar estrés (Bravo, 2022). Es así como resulta fundamental para un individuo entender por qué se producen estas reacciones y cómo corregir el problema que pone en riesgo el equilibrio del organismo.

Esto tiene relación a lo expuesto por Trauma Informed Oregon (2016), al señalar que la huida es una estrategia innata que el cuerpo activa para enfrentar situaciones amenazantes ante un peligro, siendo necesario comprender que todas las sensaciones que produce el cuerpo tienen una razón, preparar el cuerpo para huir o luchar ante un peligro.

Como tal, son reacciones que obedecen a respuestas de forma inmediata ante amenazas, proponiendo dos vertientes que son:

En la fase adaptativa, el cuerpo libera hormonas, como la adrenalina y el cortisol, lo cual incrementa la energía, permite que el cuerpo se ponga en acción y mantenga la concentración por un lapso (Bravo, 2022). Pero de mantenerse esta situación estresante, estas respuestas fisiológicas pueden llevar a daños en el organismo, continuando a la fase perjudicial.

En la fase perjudicial existe una exposición crónica a estos factores que impide al organismo alcanzar un equilibrio, generando estrés que puede llevar al padecimiento de diferentes problemas de salud, tales como enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño, depresión, trastornos gastrointestinales, y agotamiento emocional (Bravo, 2022). Son estos efectos los que son capaces de afectar el bienestar del trabajador y su rendimiento en el trabajo.

2.2.2.2. Modelo bioquímico del estrés Según Calzadilla (2022), existe el síndrome general de adaptación, siendo una reacción al estrés que consiste en 3 fases que son: de alarma, de resistencia o adaptación, y de desgaste.

Para Rodríguez (2022), esta teoría es la más influyente para explicar el estrés, formulada por Selye en el año 1956 quien sostiene que el estrés ocurre tras una alteración en la estabilidad del cuerpo frente a un agente externo o interno, reaccionando el organismo para restaurar este equilibrio.

Es este patrón aquel que toma el nombre de síndrome de adaptación general, explicando Calzadilla (2022), las fases o etapas dentro de este síndrome:

- La etapa inicial, conocida como fase de alarma, representa una respuesta de lucha o huida a corto plazo ante estímulos a los que el cuerpo no está acostumbrado, desencadenando mecanismos de defensa físicos, entre ellos la elevación del ritmo cardíaco y el nivel de respiración. Aquí el organismo intenta adaptarse al estrés, por lo cual se activa la respuesta del sistema nervioso simpático y se liberan hormonas como la adrenalina y el cortisol, manteniendo los recursos energéticos activados para hacer frente al estresor.
- La segunda, llamada fase de resistencia o adaptación, está centrada en establecer un equilibrio entre el factor estresante y la respuesta de la persona ante el estímulo estresor. Aquí el cuerpo emplea la energía que tiene almacenada para afrontar el

estrés de manera sostenida, buscando la manera de adaptarse al estresor mientras encuentra formas para solucionarlo.

- La tercera, llamada fase de desgaste o agotamiento, donde el mecanismo de adaptación aún no ha cumplido su función y los síntomas de ansiedad vuelven a emerger, convirtiéndose en trastornos físicos y mentales crónicos. En este punto se deben identificar y abordar las causas del estrés rápidamente para evitar sus graves consecuencias en la salud, pudiendo implementar medidas de prevención y control.

Estas fases o etapas son aquellas que atravesará un trabajador sometido a factores estresores, pero si mantiene un estado de alerta prolongada, se producirá un desgaste que se evidenciará a través de síntomas físicos y emocionales, como irritabilidad, fatiga, cefaleas, insomnio y otros problemas de salud. Es decir que, ante la lucha contra el estrés continuado, los colaboradores pueden experimentar problemas si no existen soluciones inmediatas, promoviendo el desarrollo de enfermedades.

De ahí la importancia de que las organizaciones lleven a cabo acciones de intervención frente a los factores que producen estrés, y así evitar sus efectos en la salud del trabajador.

2.2.3. Estrés laboral

De acuerdo con Rochette *et al.* (2023), el estrés profesional constituye una reacción biológica o específica y estereotipada, causada por alteraciones en el sistema neurológico, endocrinológico e inmunológico, que se manifiesta ante una situación difícil en el trabajo y es capaz de disminuir la capacidad para llevar a cabo con eficiencia sus tareas. Por esta razón, se debe facilitar un espacio de trabajo óptimo para los colaboradores, en donde sean expuestos a niveles tolerables de estrés, que no deterioren su capacidad para desenvolverse en el cargo asignado.

Esto se justifica porque, al estar expuesto a elevados niveles de estrés, un trabajador incrementará el riesgo de padecer enfermedades, entre ellas cardiovasculares, incluso lesiones, lo que incrementará los niveles de ausentismo, además de desarrollar insatisfacción hacia su trabajo y ejecutar sus tareas de manera deficiente (Rochette *et al.*, 2023). Estos efectos del estrés, en su conjunto, desencadenan en la pérdida de productividad de la organización mientras menor sea el rendimiento de los colaboradores.

Según Novo et al. (2023), el estrés laboral también está estrechamente vinculado con la asignación de tareas, la carga laboral, duración de la jornada, turnos rotativos, el área en donde se desempeñan y otros factores, señalando incluso que los trabajadores de áreas técnicas y operativas tienen mayor probabilidad de sufrirlo en comparación al área administrativa. Esto permite corroborar que, mientras las demandas laborales sean mayores para los trabajadores, serán más susceptibles a experimentar estrés laboral.

Chávez (2022), también indica que los trabajadores de áreas operativas tienden a ser más susceptibles a enfrentar elevados niveles de estrés en el ambiente laboral, volviendo fundamental el desarrollo de acciones para reducir estos niveles mediante la intervención de los factores que lo producen e inciden en el bienestar y productividad de los colaboradores. Así se subraya la trascendencia de llevar a cabo planes de intervención frente al estrés en el entorno profesional, como un problema que puede incidir en el desempeño de los trabajadores.

Para Torres (2015), es fundamental reconocer que el estrés laboral tiene potencial de afectar negativamente el desempeño de los trabajadores, al limitar su capacidad de coordinar y llevar a cabo las tareas dentro de un proceso, dando lugar a sentimientos de ansiedad, irritabilidad y tristeza, así como a la exacerbación de diversas emociones negativas, como la percepción de un bajo rendimiento, agotamiento físico y mental, además de insatisfacción laboral. Así se deja claro que el estrés incide en la satisfacción en el entorno profesional y en el rendimiento de un negocio, porque si un trabajador no se siente bien, no podrá desempeñarse correctamente y eso impedirá el cumplimiento de metas organizacionales.

De la misma manera, Flores (2022), considera que el estrés profesional afecta directamente en la satisfacción del personal al afectar su bienestar físico, mental y emocional, reflejándose en un menor compromiso con sus tareas, menor productividad, ausentismo y mayor rotación de personal. Por ende, mientras mayor sea el estrés que experimenta un trabajador, incluso en el sector minero, su satisfacción disminuirá trayendo consigo efectos negativos en su desempeño, mientras fomenta la pérdida de personal valioso.

Esta rotación se da por decisiones como el despido del personal o por decisión del mismo trabajador quien renuncia a su cargo, perdiendo una empresa en ambos casos talento humano valioso, lo cual genera costos asociados al reclutamiento de nuevo personal y también a la adaptación a su puesto (Flores, 2022). Se consideran también los

costos de adaptación porque un trabajador nuevo requiere ser capacitado y su desempeño no alcanzará niveles óptimos hasta que se adapte por completo a su cargo.

Así que, es necesario que las organizaciones implementen acciones para mitigar y gestionar los efectos adversos del estrés laboral, lo que también favorecerá a los niveles de satisfacción percibidos por los trabajadores, tales como promover un entorno laboral saludable, fomentar la comunicación directa y la cooperación entre los trabajadores, brindar soporte y medios para gestionar el estrés, incluir incentivos, ofrecer programas de salud y estabilidad mental en el trabajo, entre otros (López, 2023). Sin embargo, cuando se detectan altos niveles de estrés, es importante identificar el factor que lo produce para ejecutar las acciones correctas.

De ahí la importancia de capacitar a los líderes y directivos de una organización para identificar y abordar el estrés laboral en los equipos de trabajo, debiendo ser capaces de tomar las decisiones correctas para corregir el problema en beneficio no solo del trabajador, sino también de la empresa (López, 2023). Como ya se ha mencionado, las empresas se verán beneficiadas al mantener bajos niveles de estrés en sus entornos laborales, ya que el rendimiento de sus empleados no se verá afectado y así desempeñarán sus tareas con eficiencia.

2.2.4. Clasificación del estrés

Flores (2022), describió la presencia a menudo de pacientes con cuadros de estrés, proponiendo una clasificación según las reacciones del organismo, los cuales se clasifican en estrés positivo o negativo o en eustrés o distrés, los cuales son descritos para una mayor comprensión:

- Estrés positivo o eustrés, llamado así a aquel que se manifiesta en determinadas situaciones e impulsa al individuo hacia el alcance del éxito, como un título, el trabajo que busca, o alguna meta específica (Flores, 2022). En este punto, el estrés es un signo del esfuerzo destinado para lograr una meta, algo que está impulsando a una persona a que logre lo que desea, pero es importante evitar que el estrés positivo se vuelva negativo y perjudique la salud del individuo.
- Estrés negativo o distrés, siendo aquel que tiene manifestaciones nocivas, tales como depresión, ansiedad, insomnio, dolores musculares, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, entre otros (Flores, 2022). Generalmente, el estrés en el ámbito profesional se expresa de esta manera, como causa de un exceso de

carga de trabajo, desacuerdos personales, carencia de regulación y supervisión, escaso apoyo de los superiores, incentivos poco atractivos, entre otros.

Mientras tanto la American Psychological Association (2010), clasifica el estrés en agudo, agudo episódico, y crónico, señalando que cada uno posee determinadas características, síntomas, tiempo de duración y tratamiento. A continuación, se describe cada una de ellas:

- Estrés agudo, es el más común y aparece de exigencias y presiones recientes, o anticipadas de un futuro cercano, siendo fascinante y emocionante en dosis pequeñas, de corta duración, lo que impide que ocasione daños en el equilibrio físico y emocional en el ser humano. Reconociendo que el estrés agudo puede resultar beneficioso al ser una forma como una persona se motiva o impulsa a alcanzar un logro.
- Estrés agudo episódico, el cual se produce porque el sujeto es expuesto con gran frecuencia a ambientes de gran presión o exigencia, asume muchas responsabilidades y lleva una vida desordenada, ocasionando que esté muy agitado, ansioso, irritable y tenso, lo que promoverá la aparición de enfermedades cardíacas, malestares cefálicos y otros inconvenientes médicos. Aquí el estrés se transforma en un limitante para el buen desenvolvimiento de una persona en su entorno, lo que atenta contra su salud y bienestar.
- Estrés crónico, es aquel que se torna agotador y produce un desgaste diario, como resultado de experiencias traumáticas que destruyen el cuerpo y la mente del sujeto, siendo vulnerable al suicidio, la violencia y a sufrir ataques al corazón. Dicho esto, el trabajador puede verse expuesto a un estrés crónico cuando sufre traumas o cae en depresión, lo que ocasiona graves consecuencias si no recibe tratamiento profesional oportuno.

Por lo revisado, las empresas deben evitar que sus trabajadores experimenten un estrés negativo, agudo episódico o crónico, siendo aquellos que tienen mayores repercusiones en el bienestar y salud de una persona.

2.2.5. Consecuencias del estrés

Con las fuentes bibliográficas revisadas, pudo evidenciarse que los efectos del estrés se manifiestan a nivel individual, pero también organizacional, e incluso a nivel familiar, lo cual se profundiza a continuación:

2.2.5.1. Consecuencias individuales Benavides et al. (2023), expresaron que el estrés puede tener consecuencias emocionales y físicas en una persona, promoviendo la aparición de enfermedades cardíacas, también insomnio, problemas de apetito, entre otros, además de volverla más propensa a la ingesta de sustancias nocivas como el alcohol, tabaco y drogas. En conclusión, resulta claro que el estrés puede ocasionar un aporte significativo en el ámbito personal de quien lo atraviesa, deteriorando su salud y bienestar.

Es así como resulta fundamental que una persona sea capaz de identificar y manejar adecuadamente el estrés como una parte del autocuidado, lo que ayudará a la prevención de sus consecuencias negativas a largo plazo, aunque existen individuos más o menos propensos a ser afectados (Benavides *et al.*, 2023), dejando en evidencia que una persona, para evitar que el estrés deteriore su salud y bienestar, también debe desarrollar capacidades para afrontarlo.

Con respecto a las personas más o menos propensas a sufrir altos niveles de estrés, Bazán (2021), señaló que dependerá de su personalidad, la que categorizó en tres tipos, cada una descrita a continuación:

- Personalidad tipo A: caracterizada por personas muy competitivas, agresivas, impacientes, con una constante sensación de urgencia, siendo más propensas a sufrir estrés.
- Personalidad tipo B: corresponde a personas más relajadas, pacientes y menos competitivas, las cuales son menos propensas a sufrir estrés.
- Personalidad tipo C: personas con problemas para comunicar sus sentimientos negativos, son conformistas, pasivos, asertivos y muy cooperadores, con una menor resistencia al estrés en comparación a sujetos con una personalidad tipo B.

Si bien las personalidades tipo B y C tienen mayor resistencia al estrés, esto no significa que sean inmunes, siendo necesario garantizar una exposición tolerable a presiones o exigencias en el trabajo, que debe iniciar de una revisión de los factores de riesgos prominentes para su intervención (Bazan, 2021). Así se garantizará un entorno de trabajo propicio para el bienestar de los trabajadores, en donde puedan desenvolverse de manera efectiva, sin exponer su salud o bienestar.

2.2.5.2. Consecuencias organizacionales Para Quinto et al. (2023), el estrés tiene repercusiones a nivel organizacional, ya que afecta la satisfacción del personal de

trabajo, su motivación y compromiso en el cumplimiento de las tareas, ocasionando así que la productividad de una empresa decaiga, lo que afectará también su capacidad para satisfacer a los clientes y, en consecuencia, verá deteriorada su reputación en el mercado y su imagen frente al público. En resumen, el estrés impacta en el bienestar integral de los trabajadores, así como también trae consecuencias negativas para las organizaciones en términos de productividad, rentabilidad e imagen institucional.

Por lo tanto, es fundamental abordar este problema de manera proactiva y buscar soluciones efectivas para aumentar el bienestar en el ámbito profesional. Mientras tanto, Perales et al. (2023), señalaron que altos niveles de estrés también tendrán repercusiones en el ambiente organizacional percibido por el trabajador, promoviendo la insatisfacción del mismo y la aparición de malestares físicos, por lo cual se ausentará para poder atender su estado de salud. Esto llevará al incremento del nivel de ausentismo, además de reducir la productividad del negocio.

2.2.5.3. Consecuencias familiares Según Velázquez y Román (2020), el estrés en el entorno profesional puede afectar el entorno laboral del empleado debido a que produce estados emocionales que tienen repercusiones en la estabilidad psicológica del individuo, con efectos negativos en su capacidad para relacionarse con otros, incluso entre miembros de su entorno familiar. Lo anterior deja constancia del problema que representa el estrés laboral y cómo influye en otros ámbitos del trabajador, en especial porque deteriora su estado mental y esto afecta las relaciones con otras personas.

En condiciones más graves, el estrés laboral al cual se expone una persona puede ocasionar conflictos en el entorno familiar, manifestándose en conflictos como separaciones conyugales, violencia física o psicológica, entre otros problemas, en su mayoría porque el trabajo impide que una persona cumpla con sus roles dentro del hogar al generar un mayor desgaste, motivando la aparición de conflictos (Pérez *et al.* 2019).

Por ejemplo, cuando la carga laboral es excesiva o las jornadas son muy largas, disminuirá el tiempo y la energía que una persona podrá dedicar al cumplimiento de sus tareas como miembro del hogar, y ser el detonante de peleas o discusiones familiares.

Por esto es necesario que exista un equilibrio, asegurando que el trabajo no perjudique al entorno familiar ni la capacidad de los trabajadores para relacionarse en el hogar.

2.2.6. Instrumentos para medir el estrés laboral

Según Chulca (2021), una de las técnicas más frecuentes para determinar el grado de estrés en el ámbito profesional es el desarrollado por la OIT/OMS, siguiendo el modelo de Ivancevich y Matteson elaborado en los últimos años de la década de 1980. Este cuestionario esta estructura en 25 ítems y está dirigido a adultos económicamente activos que sean mayores de edad, requiere entre 10 a 15 minutos para su aplicación y evalúa 7 factores o dimensiones que pueden provocar estrés en el entorno laboral:

- **Clima organizacional:** hace alusión al ambiente de trabajo percibido por el colaborador y que influye en sus valores, creencias y comportamientos predominantes dentro de la corporación.
- **Respaldo de grupo:** indica el grado en que un trabajador siente que es apoyado por sus compañeros cuando se desenvuelve, e incluso el sentirse cómodo en cualquier área donde se desempeña.
- **Influencia del líder:** indica la habilidad que tiene una persona para organizar y motivar a otros, si siente un liderazgo positivo que lo incita a cumplir sus metas.
- **Condiciones ambientales de trabajo:** hace referencia a los parámetros físicos en donde se desenvuelve, si está correctamente iluminado, limpio, con un nivel de ruido tolerable, y demás relacionadas.
- **Estructura organizacional:** hace referencia a cómo se distribuyen los compromisos y actividades en la empresa, si están debidamente asignadas según la envergadura del cargo y atendiendo a las aptitudes de los colaboradores.
- **Tecnologías:** hace referencia al grado de innovación del negocio y la disponibilidad de recursos de este tipo para que los trabajadores cumplan sus tareas con mayor efectividad.
- **Falta de cohesión:** hace referencia a la unión del equipo laboral, si están cómodos en la organización y se sienten parte de ella.

Este instrumento fue adaptado por Suárez (2013), quien realizó ajustes a cada ítem de tal forma que los encuestados comprenden de mejor manera que cada ítem mide el estrés laboral, sometiendo este instrumento a pruebas de validez y confiabilidad que respaldaron su implementación. Su validez se comprobó a partir de 5 expertos quienes calificaron este instrumento de manera satisfactoria, mientras que la confiabilidad muy

alta se demostró con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,966. Los cambios en los ítems se reflejan en la Tabla 1.

Tabla 1

Variación de los ítems del cuestionario OIT/OMS adaptado

| N. | Ítems originales | Ítems adaptados |
|----|--|--|
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la organización. | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. | El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés |
| 4 | El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. | El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. | El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa |
| 6 | Mi supervisor no me respeta. | El que mi supervisor no me respete me estresa |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales. | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida. | El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. | El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés |
| 13 | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. | El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo. | El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés |
| 17 | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado. | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa |
| 19 | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo. | El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado. | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés |
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés |
| 24 | La cadena de mando no se respeta. | El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés |
| 25 | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés |

Nota: Sección de tabla reportada por Suárez (2023).

Un método alternativo para evaluar esta variable es el cuestionario sobre estrés en el entorno profesional de Spielberg diseñado en Estados Unidos en el ocaso de los 70, el cual incluye 30 ítems basado en dos dimensiones que son la severidad y la frecuencia del estrés laboral, con una duración estimada de 15 a 20 minutos para su implementación (Espinoza & Mandujano, 2022). Para obtener los resultados, el cuestionario se debe implementar dos veces, una para evaluar el grado de severidad de estrés que soporta el trabajador, y otra para medir la frecuencia con la cual se expone a dicho estrés.

Además, está el cuestionario diseñado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), en su 3ra versión, publicado en la obra “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, que comprende un total de 31 ítems; sin embargo, sus dimensiones no comprenden factores que promueven el estrés, sino cómo se manifiesta en el individuo. Es así como comprenden síntomas fisiológicos como molestias cervicales y problemas estomacales, síntomas de comportamiento social como los problemas en las relaciones familiares causados por el trabajo, síntomas intelectuales y laborales como la sobrecarga laboral, y también síntomas psicoemocionales como el miedo y la irritabilidad.

Para este estudio se consideró idóneo aplicar el cuestionario OIT/OMS adaptado por Suárez (2013), con ítems los cuales fueron modificados en términos técnicos y en su estructura con la finalidad de facilitar la comprensión lectora para su aplicación a trabajadores en un Contact Center, lo que permitió una medición de cada factor y detectar cuáles promueven en mayor medida el estrés, sirviendo referencia para el diseño de un plan de acción preventiva en la minería de Camilo Ponce Enríquez. El cuestionario OIT/OMS en su versión original está en el Anexo 1, su versión adaptada se presenta en el Anexo 2.

2.2.7. Satisfacción laboral

Medina (2018), manifestó que el término satisfacción laboral indica el nivel de agrado que un empleado presenta con respecto a sus tareas y ambiente laboral, específicamente frente a las condiciones en las cuales lo desempeña. De esta manera, para que un trabajador esté satisfecho, las condiciones laborales deben cumplir sus expectativas, ya sea un buen salario, incentivos económicos, oportunidad de ascender, entre otras.

Otra definición de satisfacción la propusieron Chiang et al. (2021), quienes mencionan que esta representa el nivel de gusto que una persona mantiene hacia su trabajo. Así, el grado de satisfacción aumentará a medida que una persona se sienta más a gusto con su trabajo, y disminuirá cuando existan situaciones que provocan malestar mientras realiza sus tareas asignadas.

Mantener altos niveles de satisfacción laboral trae consigo una serie de beneficios, algunos explicados por Judge *et al.* (2017), mencionó que tiene un vínculo positivo con el grado de asistencia del trabajador en su jornada, el compromiso hacia su cargo, y el desempeño de sus tareas. Esto significa que, mientras la satisfacción aumenta, incrementa la probabilidad de que un trabajador no se ausente de su cargo, se comprometa con sus labores y muestre un buen desempeño en sus funciones.

Montoya *et al.* (2017), refirió tener una postura similar al anterior enunciado, defendiendo que la satisfacción laboral evitará el absentismo, en la medida que también contribuye al interés y responsabilidad del personal, reflejándose en un buen desempeño. Por este motivo, las empresas deben asegurar que existan condiciones de trabajo que generen satisfacción en sus colaboradores, lo que tiende a contribuir positivamente al cumplimiento de sus tareas y, de este modo, alcanzar las metas organizacionales.

De igual manera Chávez (2022), mencionó sobre la necesidad empresarial en instaurar un entorno de trabajo que impulse la satisfacción de sus trabajadores, existiendo suficiente evidencia científica de que un colaborador satisfecho será más productivo, creativo y comprometido con sus tareas, además de reducir la probabilidad de que decida renunciar o se ausente de su puesto. En resumen, invertir en la satisfacción en el empleo es concluyente para conseguir el éxito en los negocios ya que repercute directamente en la productividad, retención del personal y en la imagen corporativa.

Espinal (2023), señaló que la satisfacción en el trabajo incide en el éxito de cualquier institución, siendo responsabilidad de la administración aplicar medidas para que los trabajadores se sientan apreciados, animados e involucrados con su cargo. Así queda en evidencia la importancia de que un trabajador esté satisfecho como un aspecto clave para el éxito organizacional.

Por su parte Sánchez y García (2017), refirieron que altos niveles de satisfacción en el trabajo obtendrán un resultado favorable en la ejecución de los objetivos de la organización, ya que aportará a la eficiencia de los colaboradores en el desarrollo de sus

tareas, volviendo necesario su medición para identificar oportunidades de mejora. Es decir, toda acción orientada a incrementar los niveles de satisfacción del trabajador, debe ser resultado de una valoración previa de la situación, incluso en la empresa minera de Camilo Ponce Enríquez.

2.2.8. Teorías de satisfacción del trabajo

Después de una revisión bibliográfica, se identificaron dos teorías referentes a la satisfacción en el ambiente de trabajo, una la de jerarquía de las necesidades, y otra la del factor dual. De La Cruz (2015), refirió sobre la teoría señalando que el estrés se origina cuando una persona no satisface sus necesidades, mientras que la segunda aborda factores que promueven la motivación y evitan la insatisfacción del trabajador, lo que ocasionará estrés si no cumplen las expectativas del trabajador. A continuación, se profundiza en ambas teorías:

2.2.8.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades Morales (2020), determinó que una persona es un todo y existe una jerarquía de necesidades que una persona debe satisfacer de forma ordenada hasta alcanzar la autorrealización, siguiendo este orden:

- Necesidades fisiológicas: describen todo lo relacionado con los instintos más primitivos del ser humano, como la capacidad de alimentación, la sensación de refugio, la ingesta de líquido, entre otros.
- Necesidades de seguridad: están relacionadas al sentimiento de estabilidad, orden, hasta llegar a considerar la ausencia de miedo para realizar actividades diarias.
- Necesidades sociales: consideran el ambiente social, el sentirse parte de un grupo o de pertenecer a una comunidad, y la construcción de vínculos con los demás.
- Necesidad de estima: involucran dos aspectos o factores, el primer factor el interno abarca el sentirse bien con uno mismo, respetarse y tenerse confianza; mientras que el segundo factor es el externo que involucra la autopercepción de los reconocimientos de los demás a sí mismo.
- Necesidad de autorrealización: se logra cuando una persona satisface todas sus necesidades, y se expresa como el alcance de todos los logros personales que, en este caso, el trabajador podría obtener en una organización.

2.2.8.2. Teoría del factor dual Según Gutiérrez (2022), sostuvo que, para conseguir la realización profesional y un desempeño óptimo de los empleados, una institución debe atender tanto a los factores higiénicos como a los factores motivadores,

garantizando condiciones de trabajo adecuadas que trae consigo oportunidades de desarrollo y crecimiento para su equipo humano.

Madero (2019), mencionó sobre la teoría de los dos factores de Herzberg, formulada en 1968, la cual se clasifica en dos categorías los elementos que inciden o no en la satisfacción en el trabajo: los factores psicológicos o de higiene y los motivacionales. A continuación, se expone una descripción de cada uno de estos factores:

Los factores higiénicos o psicológicos tienen relación con el ambiente de trabajo, involucrando el salario, condiciones físicas adecuadas, beneficios sociales, buena relación con sus compañeros, entre otros, en donde la presencia no genera entusiasmo, sin embargo, su ausencia provoca descontento (Gutiérrez, 2022). Esto se debe a que un trabajador espera que un empleo cumpla con lo establecido en la ley y garantice un entorno saludable, y si no lo hace, disminuirá su satisfacción.

Cabe señalar que los factores motivadores involucran estímulos cuya finalidad es promover la satisfacción y compromiso de los trabajadores, involucrando incentivos económicos, oportunidades de ascenso, reconocimiento de sus compañeros, entre otros (Chun & Ausyah, 2019). Es así como una empresa que desea motivar a su equipo de trabajo aplicará estos estímulos, lo que generará compromiso y satisfacción profesional.

2.2.9. Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral

Pujol y Dabos (2018), determinaron dos enfoques para la investigación de la satisfacción en el trabajo: el enfoque situacional y el disposicional, señalando el primero que la satisfacción se produce por factores intrínsecos y extrínsecos; mientras que el segundo enfoque plantea que una persona tiene estados mentales ligados a su personalidad que predisponen su comportamiento y actitudes ante determinados contextos. Es decir, el enfoque disposicional sugiere que la satisfacción y motivación se produce en el interior, mientras que el situacional sugiere que puede ser inducida desde el exterior.

2.2.10. Enfoque situacional

Pujol y Dabos (2018), consideran que las organizaciones tienen una influencia positiva sobre el bienestar y actitudes de los colaboradores, al igual que en su satisfacción, identificando dos tipos de factores que son los intrínsecos y extrínsecos.

Los intrínsecos provienen del interior, es decir que son puramente íntimos como el deseo de independencia, el amor propio, la fuerza interior, deseo de aprender, entre otros; mientras que los extrínsecos nacen del exterior, como el deseo de recibir una recompensa, un aumento de salario, un mejor cargo, entre otros (Pujol y Dabos, 2018). Esto significa que una empresa tendrá influencia en los factores extrínsecos, aunque también puede identificar qué factores intrínsecos valoran más sus trabajadores y así ayudar a satisfacerlos.

Meñaca *et al.* (2017), manifestó sobre la mayor parte de las indagaciones efectuadas desde la perspectiva situacional se fundamentan bajo el modelo de Hackman y Oldham, quienes explican cinco dimensiones intrínsecas del trabajo, las cuales inciden en la satisfacción del trabajador:

- La multiplicidad de habilidades: corresponde al grado en el que un empleo demanda al colaborador utilice sus talentos y habilidades.
- Identificación de la tarea: involucra el grado en el que un trabajo exige al colaborador que ejecute una actividad que sea fácil de identificar y comprender.
- La significatividad de la tarea: corresponde a qué tan importante percibe el trabajador que la tarea asignada es para sí mismo, para la organización o la sociedad.
- Nivel de autonomía: comprende el grado en el cual el trabajador puede realizar sus tareas con independencia o discrecionalidad.
- Retroalimentación de la tarea: involucra el grado en el que la empresa permite al trabajador recibir información para autoevaluar su desempeño.

2.2.11. Enfoque disposicional

Pujol y Dabos (2018), manifestaron que el desempeño del trabajador al ejecutar una tarea está determinado por bases genéticas y neuropsicológicas que predisponen al individuo a tener actitudes o comportamientos determinados. Esto significa que una personalidad positiva o negativa del trabajador tiene mucho que ver con su capacidad y desempeño en la ejecución de las tareas encomendadas.

Al respecto, Pujol y Dabos (2018), identificaron cuatro rasgos disposicionales centrales que impactan en la satisfacción del empleado, siendo descritos a continuación:

- Autoestima: referente al valor que una persona formula sobre sí misma que, si es baja, influirá en su desempeño.

- Autoeficacia: es aquella creencia interna del individuo que permite considerar sus habilidades, destrezas, aptitudes para desarrollar una actividad inherente al cargo asignado.
- El locus interno del control: que permite al individuo desarrollar su autopercepción de alcanzar, mediante el autodominio de sí mismo, una tarea específica.
- Estabilidad emocional: hace posible al individuo, mediante de la cosmovisión y autoconocimiento del evento externo, alcanzar una experiencia positiva del mundo exterior de la manera que disminuye la percepción de eventos negativos externos.

Bajo este enfoque disposicional, Suarez y Yui (2022), manifestaron que la satisfacción en el trabajo es un factor que pueden tener impactos tanto favorables como desfavorables en la empresa, al igual que en el trabajador, identificando múltiples variables que inciden en esta satisfacción, entre ellas el estrés laboral, misma que consideran tiene un vínculo directo y adversa con la satisfacción de los empleados. Esto implica que conforme el estrés se acrecienta, la satisfacción tiende a disminuir y viceversa.

2.2.12. Instrumentos para medir la satisfacción profesional

Se han diseñado diferentes instrumentos para analizar el grado de satisfacción en el ámbito laboral, siendo uno de ellos el formulado por Warr, Cook y Wall (1979), llamado NTP o notas técnicas de prevención, compuesto por 15 ítems que, a partir de factores intrínsecos y extrínsecos, ayudan a determinar el grado de satisfacción global de un trabajador (González & Medina, 2020). Cabe aclarar que los factores intrínsecos comprenden siete ítems, entre ellos, el mérito que se recibe por el desempeño laboral, la responsabilidad, posibilidades de ascender, la sensación de ser escuchado, entre otros; mientras que los extrínsecos comprenden ocho ítems que abarcan las condiciones físicas del trabajo, su satisfacción con el salario, y demás.

Sobre este instrumento, Gavilanes (2021), señaló que está soportado en la teoría bifactorial de Herzberg, midiendo cada ítem el grado de satisfacción del personal en cuanto a los factores intrínsecos y extrínsecos. Por su relación con una de las teorías tomadas en cuenta en esta investigación para explicar la satisfacción en el trabajo, se

seleccionó este instrumento para medir dicha variable. Su versión original se muestra en el Anexo 3.

2.3. Marco normativo

En este punto se procede con la revisión de organismos normativos que brindan soporte al tema, especialmente aquellos que respaldan la importancia de un trabajo que se preocupe por el bienestar de los colaboradores, partiendo de la Carta Magna del Ecuador como norma de mayor jerarquía.

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

En la Carta Magna Ecuatoriana se identifican los siguientes artículos que tienen relación con el tema que se está analizando:

En su Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, así como un derecho económico, fuente de realización personal y fundamento de la economía. El Estado garantizará a los trabajadores el pleno respeto a su dignidad, un modo de vida digno, salarios e indemnizaciones justos, así como la salud y el desempeño laboral libremente elegidos o aceptados (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, p. 17)

En su Artículo 284, en el apartado 6 se especifica “Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales” (p. 92).

En el Artículo 325 se destaca que “El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores” (p. 101).

En el Artículo 326 en el principio 5 habla sobre que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p. 101).

2.3.2. Código del trabajo

Este código entro en vigor a partir del año 2005, y fue enmendado por la Asamblea Nacional Ecuatoriana en 2020. El mismo que en el artículo 304 a partir del segundo inciso menciona que: “Los titulares de los derechos mineros, por su parte, tienen la obligación de precautar la seguridad y la salud de los trabajadores, mediante la aplicación de

programas preventivos, de protección, capacitación y vigilancia de la salud...” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020, p. 95).

2.3.3. Ley de Minería

En Ecuador esta ley se promulgó en el 2009 y se reformó por la Asamblea Nacional, en la misma que en su artículo 68 aborda sobre la seguridad e higiene de la minería:

Art. 68.- Seguridad e higiene minera-industrial.- Los titulares de derechos mineros tienen la obligación de preservar la salud mental y física y la vida de su personal técnico y de sus trabajadores, aplicando las normas de seguridad e higiene minera-industrial previstas en las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes, dotándoles de servicios de salud y atención permanente, además, de condiciones higiénicas y cómodas de habitación en los campamentos estables de trabajo, según planos y especificaciones aprobados por la Agencia de Regulación y Control Minero y el Ministerio de Trabajo y Empleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, p. 24)

2.3.4. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo del ámbito minero

Este reglamento fue publicado por la Asamblea Nacional del Ecuador en 2014, el mismo que en el artículo 8 habla sobre los compromisos de los titulares de derecho minero, con sus incisos:

a. Preservar la vida, seguridad, salud, dignidad e integridad laboral de sus trabajadores y servidores mineros, contratistas permanentes o temporales, personal técnico, administrativo y operativo; así como de visitantes y toda persona que tenga acceso a las instalaciones y áreas de operación minera (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p. 2)

En el inciso b habla sobre “Implementar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la normativa legal vigente” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p. 2)

En el inciso f “Ejecutar sus labores mineras precautelando la seguridad y la salud de los concesionarios colindantes o terceros” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p. 2)

En el artículo 16 sobre los riesgos de la actividad minera en donde se menciona que: Los titulares de derechos mineros, sus trabajadores y/o servidores mineros, deberán planificar y ejecutar actividades encaminadas al reconocimiento, medición, evaluación y control de riesgos en labores mineras a fin de evitar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales que afecten a la salud o integridad física o psicológica del personal que labore en las áreas mineras (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p. 4)

Lo anterior fue considerado indispensable para realizar el Análisis de Aplicabilidad de la Legislación en el contexto de la minería en Camilo Ponce Enríquez, las prescripciones legales y normativas sobre seguridad y salud en el empleo juegan un rol crucial. La Ley de Minería y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ámbito Minero establecen un marco para proteger a los trabajadores, pero el análisis de la información recabada revela que, a pesar de estas regulaciones, la prevalencia del estrés laboral sigue siendo alta. Esto sugiere que, aunque la legislación es adecuada en teoría, su implementación práctica puede ser insuficiente. Las deficiencias identificadas en la supervisión de las medidas de seguridad y la falta de programas efectivos de manejo del estrés son evidentes, lo que indica la necesidad de una fiscalización más rigurosa y programas de capacitación en bienestar mental.

La correlación encontrada entre el estrés elevado ocasionado en el entorno profesional y la baja satisfacción del empleo entre los empleados mineros es alarmante y refleja una tendencia observada en estudios similares en otras regiones mineras. Las investigaciones realizadas en mineras de Sudáfrica han revelado que la implementación de servicios de apoyo mental y la integración de pausas activas en las jornadas laborales reducen significativamente los niveles de estrés. Estos hallazgos apoyan la interpretación de que mejorar la implementación de las normativas de salud laboral podrían mitigar los índices de estrés y potenciar la satisfacción en el trabajo, resaltando la urgencia de modificar y reforzar las medidas de protección laboral y bienestar en el sector minero ecuatoriano.

En conclusión, este estudio evidencia una brecha significativa entre la legislación existente y su aplicación efectiva en el contexto minero de Camilo Ponce Enríquez, lo que afecta directamente el bienestar de los empleados y su productividad. Se recomienda la revisión y fortalecimiento de los mecanismos de supervisión de la aplicación de las leyes de seguridad y salud en el trabajo, junto con la introducción de programas

específicos de manejo del estrés. Además, sería beneficioso para las autoridades reguladoras colaborar con organismos de salud ocupacional para desarrollar capacitaciones y recursos que ayuden a los empleados a gestionar mejor el estrés profesional, alineándose con prácticas exitosas observadas en otros contextos mineros internacionales. Estas acciones no solo mejorarían la satisfacción y salud de los empleados, sino que también promoverían un entorno de trabajo más seguro y fructífero.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se expone el camino que se siguió para lograr este estudio, determinando los tipos de investigación, su enfoque, el alcance y diseño, además de plantear las hipótesis sometidas a comprobación mediante el análisis estadístico de los datos. Estos datos fueron recopilados mediante dos cuestionarios, ambos aplicados en una muestra de 193 empleados de una empresa minera.

3.1. Descripción del área de estudio

La indagación fue desarrollada en una empresa minera en Camilo Ponce Enríquez de la misma que están ubicadas en la ciudad ecuatoriana Cuenca, durante el último semestre del 2023, tomando como sujetos de estudio a los trabajadores que desempeñaron sus funciones dentro de este periodo, con la finalidad de medir, con base en sus percepciones, el grado de estrés y satisfacción en el trabajo que enfrentan.

3.2. Enfoque y tipo de investigación

El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo en vista que se recurrió a métodos matemáticos y conteos numéricos para la cuantificación de las variables; estrés profesional y satisfacción de los empleados mineros, al igual que procesos estadísticos para identificar si existe o no relación entre ambas.

La investigación fue conducida bajo un enfoque descriptivo y correlacional, pretendiendo detallar el estado de los empleados mineros de Camilo Ponce Enríquez, Cuenca-Ecuador respecto a los niveles de estrés profesional a los que se exhiben y la satisfacción en el trabajo percibida, para posteriormente medir la conexión entre las variables a partir de la estadística inferencial, comprobando así la hipótesis formulada. De acuerdo con Hernández *et al.* (2018), permitió la medición de cada variable para describirla, y después de ello cuantificar y analizar su asociación o correlación en un momento determinado para la comprobación de un supuesto o predicción inicial.

La exploración se ejecutó con un diseño no experimental, el cual se atribuye a estudios en donde las variables asociadas a un fenómeno, problema o situación no son manipuladas deliberadamente para evaluar su comportamiento, ya que su finalidad es describir una realidad preexistente en su entorno natural (Feria *et al.*, 2019). Es así como el estudio fue no experimental porque las variables estudiadas como son el estrés y

satisfacción laboral no fueron modificadas, obteniendo datos que permitieron determinar el nivel de percepción de los trabajadores en una empresa, y así diseñar una propuesta que aporte a su bienestar mientras realizan sus funciones.

3.3. Procedimiento de investigación

El sistema de hipótesis que rigió a esta investigación es el siguiente:

- **Hipótesis alternativa (H_1):** Existe una relación significativa entre el estrés profesional y la satisfacción de los empleados mineros de una empresa privada, Cuenca-Ecuador 2023.
- **Hipótesis nula (H_0):** No existe relación entre el estrés profesional y la satisfacción de los empleados mineros de una empresa privada, Cuenca-Ecuador 2023

Sobre la base de tales alcances, la compilación de información se realizó a través de la aplicación de dos cuestionarios que miden las variables estudiadas, las cuales se describen a continuación:

Cuestionario de estrés profesional: Para la medición del estrés percibido por los empleados de una empresa minera en Cuenca – Ecuador, se aplicó el cuestionario de la OIT/OMS adaptado por Suárez (2013), para determinar si su aplicación era válida en un contexto minero, ya que fue adaptado para una empresa de Contact Center, se decidió medir previamente su confiabilidad a través del uso de una encuesta piloto en 15 empleados de la empresa minera. El cuestionario adaptado consta de siete dimensiones o factores que producen estrés, medidos a partir de 25 ítems como se visualiza en la Tabla 2.

Es pertinente destacar que la confiabilidad se definió a partir del coeficiente Alfa de Cronbach (α), cuyo cálculo arroja un valor entre 0 a 1. Este coeficiente permite estimar qué tan confiable es un instrumento y si sus ítems son consistentes, considerando válidas puntuaciones mayores a 0,70 (Ventura & Peña, 2020).

Para cada una de las variables en cuestión se realizó la operacionalización de variables, en la tabla 2 se aborda dicha operacionalización de la variable estrés profesional, tomando como base el cuestionario de la OIT/OMS adaptado por Suárez (2013), indicando las dimensiones y los ítems que corresponden a cada una de ellas, usando una escala de Likert de 1 a 7, en donde datos bajos se asocian a un mayor estrés laboral y resultados altos a un estrés menor.

Es importante considerar el estudio de Arenas (2028), refirió sobre la correlación positiva y directa del nivel de estrés ya que cuando este aumenta, el grado de satisfacción disminuye, mientras que cuando el nivel de satisfacción aumenta, no suele afectar en la proporción de estrés que presente.

Tabla 2

Operacionalización del estrés profesional

| Variable | Dimensiones | Ítems | Indicadores | |
|--------------------|---------------------------|---------------|-------------------|--|
| | | | Escala de Likert | Baremo general |
| Estrés profesional | Clima Organizacional | 1, 10, 11, 20 | 1. Siempre | Bajo (125 – 175) Intermedio (74 – 124) Alto (25 - 73) |
| | Estructura organizacional | 2, 12, 16, 24 | 2. Generalmente | |
| | Territorio organizacional | 3, 15, 22 | 3. Frecuentemente | |
| | Tecnología | 4, 14, 25 | 4. Algunas veces | |
| | Influencia de Líder | 5, 6, 13, 17 | 5. Ocasionalmente | |
| | Falta de Cohesión | 7, 9, 18, 21 | 6. Rara vez | |
| | Respaldo de Grupo | 8, 19, 23 | 7. Nunca | |

Nota: Sección de tabla reportada por Suárez (2023).

Es necesario destacar que cuando se calculan correlaciones entre variables medidas por diferentes instrumentos y uno de ellos mide en una dirección positiva mientras el otro lo hace en una dirección negativa, se recomienda invertir la escala de uno de los instrumentos para asegurar una interpretación correcta de la conexión entre las variables. En este caso, se mantuvo la dirección reportada por el instrumento de satisfacción laboral, pero se cambió de dirección el correspondiente a estrés laboral, aunque pudo ser, al contrario. Nunnally y Bernstein (1994), enfatizan la importancia de la coherencia en la dirección de las escalas para evitar interpretaciones erróneas de las correlaciones. Esta inversión garantiza que los resultados reflejen adecuadamente la relación existente, evitando que una correlación negativa se interprete incorrectamente como una relación inversa entre dos variables que realmente están relacionadas de manera directa.

El procedimiento para invertir la escala implica identificar los ítems que están formulados en la dirección opuesta a la deseada y ajustar sus puntuaciones. En una escala de Likert de 1 a 7, donde la escala de satisfacción en el empleo se mantiene y la del estrés profesional se invierte (ya que a mayor número corresponde menor estrés), la inversión se realiza restando la puntuación de cada ítem de la puntuación máxima más 1, es decir, 8 menos la puntuación original (Martínez-Padrón, 2022). De Vellis (2017), agrega que la inversión de ítems es una práctica común para mantener la consistencia en la interpretación de escalas de Likert. Este ajuste asegura que la conexión calculada entre el

estrés y la satisfacción en el empleo sea válida y refleje de manera precisa la relación real entre estas variables.

Cuestionario de satisfacción laboral: La medición de esta variable se efectuó con el cuestionario NTP o notas técnicas de prevención que se respalda en la teoría de Herzberg, presentando dos dimensiones, una de satisfacción intrínseca y la otra de extrínseca con un total de 15 ítems como se visualiza en la Tabla 3, la misma que indica la operacionalización de la otra variable de estudio, con base en el cuestionario NTP, presentando las dimensiones y los ítems que ayudan a la medición de cada una de ellas. Se usa la escala de Likert de 1 a 7, en donde valores bajos se asocian a la insatisfacción laboral y valores altos a la satisfacción del trabajador minero.

Tabla 3

Operacionalización de la satisfacción laboral

| Variable | Dimensiones | Ítems | Indicadores | |
|----------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------|--|
| | | | Escala de Likert | Baremo general |
| Satisfacción Laboral | Satisfacción Intrínseca | 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 | 1. Muy Insatisfecho | Baja (15 – 45) Intermedia (46 – 76) Alta (77 – 105) |
| | | | 2. Bastante Insatisfecho | |
| | | | 3. Algo Insatisfecho | |
| | Satisfacción Extrínseca | 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15 | 4. Indiferente | |
| | | | 5. Algo Satisfecho | |
| | | | 6. Bastante Satisfecho | |
| | | | 7. Muy Satisfecho | |

Nota: Sección de tabla reportada por González y Medina (2020).

La Tabla 4 hace referencia a la operacionalización de las variables sociodemográficas importantes para el estudio en cuestión, en donde se ha considerado una muestra de 193 participantes.

Tabla 4

Operacionalización de variables sociodemográficas

| Datos sociodemográficos | Escala de Valoración | Tipo de Datos |
|-------------------------|-------------------------------|---------------|
| Género | Masculino Femenino Otro | Nominal |

| Datos sociodemográficos | Escala de Valoración | Tipo de Datos |
|---------------------------------|---|----------------------|
| Auto identificación étnica | Indígena Mestizo/a Montubio/a Afroecuatoriano Blanco/a | Nominal |
| Grado de Instrucción | Ninguno Educación primaria Bachillerato Tercer nivel Cuarto nivel | Ordinal |
| Tiempo de trabajo en la empresa | 0 - 2 años 3 - 10 años 11-20 años mayor o igual a 21 | Escala |
| Edad | 16-24 años 25-34 años 35-43 años 44-52 años | Escala |

Nota: Sección de tabla reportada por Chulca (2021).

La Tabla 4 presenta la operacionalización de los datos sociodemográficos, considerando un total de cinco, con su respectiva escala de valoración acorde al tipo de variable seleccionado para realizar el análisis de los resultados.

Una vez fijados los instrumentos, se definió el universo y el tamaño de la muestra a investigar. Como población se tomó a los empleados de una empresa minera de Camilo Ponce Enríquez, total que ascendió a 384 personas. A su vez, la muestra fue establecida a partir de una técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, utilizando una fórmula para poblaciones finitas o conocidas.

Otzen y Monterola (2017), explicó que el muestreo consiste en la determinación de la muestra mediante cálculos estadísticos, seleccionando a cada elemento de manera aleatoria, lo que indica que todos tienen igual posibilidad de ser incluidos en el estudio. A continuación, se presenta la fórmula para obtener la muestra a estudiar:

$$\text{Donde } n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

N= Corresponde al tamaño del universo, siendo igual a 384 trabajadores.

e= Margen de error igual a 5%

Z = Se refiere al valor Z que corresponde 1,96 para una confianza del 95%

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 384}{0,05^2 (384 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{368,7936}{0,9575 + 0,9604}$$

$$n = \frac{368,7936}{1,9179}$$

$$n = 192,3$$

El resultado obtenido tras el cálculo fue de 192,3 trabajadores de la empresa minera, fijando como muestra un total de 193 personas para cerrar la cifra sin decimales.

3.4. Materiales y métodos de investigación

Dentro del contexto de este estudio, se incluyeron diferentes métodos para el abordaje del estudio planteado. Por un lado, se consideró el método hipotético – deductivo, que es un razonamiento lógico que va de lo particular a lo general, en donde se presentan conclusiones a partir de una premisa o hipótesis, sometida a un proceso de verificación (Serrano, 2020). Con lo señalado, el estudio se desarrolló bajo este método porque parte de la definición de una hipótesis que, mediante la obtención y análisis de información, se pudo comprobar el vínculo entre las variables estudiadas, generando así conclusiones basadas en los hallazgos.

También se desarrolló la investigación bajo el método analítico deductivo, siendo aquel en donde se descompone un fenómeno en todas sus variables o elementos para un análisis individual y, posteriormente, se conjugan los hallazgos para un análisis integral que aporta conocimiento para la resolución de un problema (Tarrío, 2022). El estudio tomó este método al realizar una medición individual de cada variable y, posteriormente, efectuar un análisis integral que permitió comprobar la conexión entre el estrés y la satisfacción profesional de los empleados del sector minero.

3.5. Criterios de selección

En este apartado se establecen los criterios considerados para la elección de los elementos de una muestra, además de aquellos que condicionaron su eliminación y exclusión del presente estudio.

3.5.1. Criterios de inclusión

Los trabajadores tomados en cuenta para conformar la muestra fueron aquellos con más de 3 meses o 90 días en funciones, y aprobaron su participación en el estudio.

3.6. Consideraciones bioéticas

Esta investigación cumple los principios bioéticos que involucran la beneficencia, precaución, responsabilidad, justicia y autonomía. En cuanto a la beneficencia, el estudio responde a este principio porque su desarrollo trae consigo un beneficio para la empresa minera en Camilo Ponce Enríquez y sus trabajadores, presentando un plan de prevención frente al estrés profesional que impedirá sus consecuencias adversas para la salud del equipo.

De igual manera está el principio de precaución, evitando la implicación de los participantes en la investigación, específicamente de los empleados mineros, a peligros que comprometan su bienestar físico o emocional durante el proceso de obtención de datos. Del mismo modo, bajo el principio de responsabilidad, la investigación se realizó informando a los participantes su finalidad, además de la protección y confidencialidad de sus respuestas, a fin de que respondan cada cuestionario según su criterio propio.

Con relación al principio de justicia, cada trabajador que cumplió con los criterios de inclusión señalados tuvo igualdad de oportunidades de participar de esta investigación, sin alterar sus respuestas o manipular los datos. Finalmente, bajo el principio de autonomía, cada participante fue informado de que su participación en esta investigación fue sin restricciones y de manera voluntaria, con la libertad de retirarse en cualquier momento.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se revelan los descubrimientos conseguidos en las diferentes etapas de recopilación de información, desde la encuesta piloto para calcular la fiabilidad de los instrumentos, hasta la recogida definitiva de los datos que permitieron dimensionar el estrés y la satisfacción en el empleo de los obreros mineros para la respectiva comprobación de la hipótesis. Se incluye la respectiva discusión de los hallazgos, tanto de la estadística descriptiva como de la inferencial.

3.6.1. Análisis de la confiabilidad del instrumento

La credibilidad de los instrumentos se efectuó a partir del coeficiente alfa de Cronbach, en la que si se logran valores mayores o iguales al esperado (0,70) son considerados aceptables y denotan una mayor consistencia entre los ítems que componen los cuestionarios. Para la fiabilidad del instrumento se determinó mediante una encuesta piloto a 15 empleados como se visualiza en la Tabla 5.

Tras realizar la encuesta piloto, cuyos datos son visibles en el Anexo 4 para el Estrés Profesional y en el Anexo 5 para la Satisfacción en el empleo, en la Tabla 5 se exponen los hallazgos de los cuestionarios analizados en el coeficiente alfa de Cronbach, el mismo que arrojó un nivel de fiabilidad muy alta, así como el cuestionario de satisfacción laboral NTP.

Tabla 5

Coeficiente Alfa de Cronbach por cuestionario

| Cuestionario | Alfa de Cronbach | N de ítems por cuestionario |
|----------------------|------------------|-----------------------------|
| Estrés laboral | 0,985 | 25 |
| Satisfacción laboral | 0,988 | 15 |

Nota: Datos obtenidos de lo reportado por el SPSS, según data suministrada por muestra de 193 participantes.

3.6.2. Resultados de variables sociodemográficas

En la Tabla 6 se detallan los datos sociodemográficos de la población investigada, medidas en el instrumento de estrés profesional, involucrando el género, autoidentificación étnica, grado de instrucción, tiempo de trabajo en la empresa, y también la edad, en donde se evidencia que el 94,30% de la muestra son hombres, reflejando una mayor prevalencia masculina en la empresa minera, similar al estudio de

Chulca (2021), con un 73% de masa laboral masculina. La mayoría de los trabajadores son mestizos (30,05%), sin presencia de trabajadores que se identifican como blancos. En cuanto al nivel de formación, el 36,27% tiene educación primaria y solo el 22% tiene título de tercer nivel, correlacionando con Chulca (2021), donde el 30% tenía educación primaria y solo el 11% tenía título de tercer nivel. Predomina el grupo etario menor de 24 años (37,31%), similar a Chulca (2021), que reportó un 49% menor de 30 años. Además, el 55,44% de los encuestados lleva menos de dos años en la empresa, lo cual coincide con Sánchez (2016), quien encontró que el 58,3% tenía una antigüedad menor a 3 años

Tabla 6

Datos sociodemográficos de la muestra encuestada de mineros

| Variable sociodemográfica | Frecuencia | % |
|--|------------|---------------|
| Género | | |
| Masculino | 182 | 94,30 |
| Femenino | 11 | 5,70 |
| Otro | 0 | 0,00 |
| Total | 193 | 100,00 |
| Auto identificación étnica | | |
| Indígena | 42 | 21,76 |
| Mestizo/a | 58 | 30,05 |
| Montubio/a | 44 | 22,80 |
| Afroecuatoriano | 49 | 25,39 |
| Blanco/a | 0 | 0,00 |
| Total | 193 | 100,00 |
| Grado de instrucción | | |
| Educación primaria | 70 | 36,27 |
| Bachillerato | 22 | 11,40 |
| Tercer nivel | 22 | 11,40 |
| Cuarto nivel | 11 | 5,70 |
| Total | 193 | 100,00 |
| Tiempo de trabajo en la empresa | | |
| De 0 - 2 años | 107 | 55,44 |
| De 3 - 10 años | 86 | 44,56 |
| De 11-20 años | 0 | 0,00 |
| > 20 años | 0 | 0,00 |
| Total | 193 | 100,00 |
| Edad | | |
| De 16-24 años | 72 | 37,31 |
| De 25-34 años | 32 | 16,58 |
| De 35-43 años | 55 | 28,50 |
| De 44-52 años | 34 | 17,62 |
| Total | 193 | 100,00 |

Nota: Datos obtenidos de la población de estudio.

3.6.3. Análisis descriptivo de las variables

La información recopilada se muestra en la Tabla 7, bajo una escala de Likert con 7 tipos de respuesta, pero para facilitar la medición de las variables y su análisis, se procedió a la determinación de una nueva escala con tres niveles de respuesta: Bajo (a), intermedio (a), y alto (a)

Tabla 7

Determinación de los baremos para las nuevas escalas– variables y dimensiones

| Cuestionario | Ítems | Min | Max | Rango (Max – Min) | Grupos | Coeficiente (Rango/ grupos) | Nuevos intervalos | | |
|------------------------------|-------|-----|-----|-------------------------|--------|-----------------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | | | | | | Bajo(a) | Medio(a) | Alto(a) |
| Estrés laboral | 25 | 25 | 175 | 150 | 3 | 50 | 125 – 175 | 24 – 124 | 25 - 73 |
| Clima Organizacional | 4 | 4 | 28 | 24 | 3 | 8 | 20 – 28 | 11 – 19 | 4 - 10 |
| Estructura organizacional | 4 | 4 | 28 | 24 | 3 | 8 | 20 – 28 | 11 - 19 | 4 - 10 |
| Territorio organizacional | 3 | 3 | 21 | 18 | 3 | 6 | 15 – 21 | 8 – 14 | 3 – 7 |
| Tecnología | 3 | 3 | 21 | 18 | 3 | 6 | 15 – 21 | 8 – 14 | 3 – 7 |
| Influencia de Líder | 4 | 4 | 28 | 24 | 3 | 8 | 20 – 28 | 11 - 19 | 4 – 10 |
| Falta de Cohesión | 4 | 4 | 28 | 24 | 3 | 8 | 20 – 28 | 11 - 19 | 4 – 10 |
| Respaldo de Grupo | 3 | 3 | 21 | 18 | 3 | 6 | 15 – 21 | 8 – 14 | 3 – 7 |
| Satisfacción laboral | 15 | 15 | 105 | 90 | 3 | 30 | 15 – 45 | 46 - 76 | 77 – 105 |
| Satisfacción Intrínseca | 7 | 7 | 49 | 42 | 3 | 14 | 7 – 21 | 22 - 36 | 37 – 49 |
| Satisfacción extrínseca | 8 | 8 | 56 | 48 | 3 | 16 | 8 – 24 | 25 - 41 | 42 – 56 |

Nota: Datos obtenidos de lo reportado por el SPSS, según data suministrada por muestra de 193 participantes.

En la Tabla 7 se asignó un valor dentro de la escala de Likert de 1 a 7 para cada respuesta, estableciendo valores mínimos y máximos para los cuestionarios de estrés y satisfacción en el empleo. Para el estrés laboral, con 25 preguntas, el rango es de 25 a 175; para la satisfacción laboral, con 15 preguntas, el rango es de 15 a 105. Los datos revelan que el 89,64% de los partícipes tienen un nivel de estrés intermedio, sin casos de bajo estrés. La Tabla 8 evidencia que la dimensión del clima organizacional tiene un nivel intermedio en el 58,03% de los casos, y la influencia del líder es alta para el 26,94% e intermedia para el 68,91%. La estructura organizacional muestra un 77,72% de estrés intermedio, y la falta de cohesión se percibe con estrés intermedio en el 66,84%. La

dimensión tecnología tiene un 72,54% de estrés intermedio, mientras que la dimensión con menor estrés es respaldo de grupo, con un 7,25%.

Tabla 8

Niveles de estrés profesional y sus dimensiones

| Variable | Niveles | | | Total |
|---------------------------|---------|------------|-------|--------|
| | Bajo | Intermedio | Alto | |
| Estrés Laboral | 0 | 173 | 20 | 193 |
| | 0,00 | 89,64 | 10,36 | 100,00 |
| Clima organizacional | 8 | 112 | 73 | 193 |
| | 4,15 | 58,03 | 37,82 | 100,00 |
| Estructura organizacional | 4 | 150 | 39 | 193 |
| | 2,07 | 77,72 | 20,21 | 100,00 |
| Territorio organizacional | 47 | 103 | 43 | 193 |
| | 24,35 | 53,37 | 22,28 | 100,00 |
| Tecnología | 26 | 140 | 27 | 193 |
| | 13,47 | 72,54 | 13,99 | 100,00 |
| Influencia de líder | 8 | 133 | 52 | 193 |
| | 4,15 | 68,91 | 26,94 | 100,00 |
| Falta de cohesión | 31 | 129 | 33 | 193 |
| | 16,06 | 66,84 | 17,10 | 100,00 |
| Respaldo de grupo | 39 | 140 | 14 | 193 |
| | 20,21 | 72,54 | 7,25 | 100,00 |

Nota: Datos obtenidos de lo reportado por el SPSS, según data suministrada por muestra de 193 participantes.

La Tabla 9 muestra que el 51,30% de los empleados de una empresa minera experimentan un grado reducido de satisfacción en su trabajo, asociado a altos niveles de estrés. La satisfacción extrínseca es especialmente baja (53,37%), indicando insatisfacción con las condiciones físicas de trabajo, relaciones laborales, gestión empresarial, horarios y estabilidad laboral. La satisfacción intrínseca es baja en un 49,22%, reflejando insatisfacción con la libertad en el trabajo, reconocimiento, responsabilidades, uso de capacidades, oportunidades de ascenso, ser escuchado y variedad de tareas. Para mejorar la satisfacción profesional, se recomienda intervenir primero en los factores externos y luego en los intrínsecos. El estudio de Arenas (2018), mostró un nivel de estrés intermedio del 82,4%, mientras que Balvi (2018), halló que el 55,8% de los empleados mineros experimentaron niveles elevados de estrés.

Tabla 9*Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones*

| Variable | Niveles | | | Total |
|-------------------------|---------|------------|-------|--------|
| | Baja | Intermedia | Alta | |
| Satisfacción Laboral | 99 | 86 | 8 | 193 |
| | 51,30 | 44,56 | 4,15 | 100,00 |
| Satisfacción intrínseca | 95 | 78 | 20 | 193 |
| | 49,22 | 40,41 | 10,36 | 100,00 |
| Satisfacción extrínseca | 103 | 77 | 13 | 193 |
| | 53,37 | 39,90 | 6,74 | 100,00 |

Nota: Datos obtenidos de lo reportado por el SPSS, según data suministrada por muestra de 193 participantes.

La Tabla 9 considera bajos niveles de satisfacción laboral general alrededor del 51.30%, nivel de satisfacción intrínseca es baja para el 49.22%, y el nivel de la satisfacción extrínseca baja equivalente al 53.37%.

Estos resultados difieren de estudios en empresas no mineras, como el de Medina (2020), donde el 55.7% de los trabajadores de una empresa eléctrica tenían estrés medio y 41.4% satisfacción laboral media. Cornejo y Ramírez (2023), encontraron estrés moderado en el 87.86% de enfermeras y alta satisfacción en el 62.14%. Albán (2018), reportó bajo estrés y alta satisfacción (93.4%) en una empresa de alimentos.

La Tabla 10 manifiesta que alrededor del 10.4% de los trabajadores con alto estrés presentan baja satisfacción, y el 40.9% de participantes con nivel de estrés intermedio tiene baja satisfacción.

Tabla 10*Estrés y satisfacción laborales de trabajadores mineros*

| Nivel | Satisfacción Laboral | | | | |
|----------------|----------------------|------------|------|-------|-------|
| | Baja | Intermedia | Alta | Total | |
| Estrés Laboral | Bajo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Intermedio | | 79 | 86 | 8 | 173 |
| | | 40,9 | 44,6 | 4,1 | 89,6 |
| Alto | | 20 | 0 | 0 | 20 |
| | | 10,4 | 0,0 | 0,0 | 10,4 |
| Total | | 99 | 86 | 8 | 193 |
| | | 51,3 | 44,6 | 4,1 | 100,0 |

Nota: Datos obtenidos de lo reportado por el SPSS, según data suministrada por muestra de 193 participantes.

La Tabla 10 hace referencia que la mayoría de los trabajadores mineros (89.6%) experimenta un estrés en un grado intermedio en el trabajo. Dentro de esta categoría, el 40.9% reporta baja satisfacción. Un grupo menor 10.4% experimenta alto estrés profesional. En resumen, la mayoría de los obreros mineros tiene un estrés moderado, y su satisfacción laboral varía principalmente entre baja e intermedia. Los trabajadores con alto estrés tienden a tener baja satisfacción laboral. El estudio de Vallejo (2022), indicó que, aunque el estrés organizacional era bajo, dimensiones como ámbito y estructura organizativa y carencia de cohesión influían en el estrés de los colaboradores, aunque no significativamente para este estudio. En cuanto a la satisfacción en el trabajo, se consideró de categoría alta.

3.6.4. Análisis inferencial de información

Se utilizó el análisis inferencial para la verificación de la hipótesis mediante cálculos estadísticos. Se empieza con el uso de una prueba de normalidad para seleccionar la clase de prueba de hipótesis, ya sea paramétrica o no paramétrica, señalando Roco *et al.* (2023), que la prueba de Kolmogorov - Smirnov (Tabla 11), puede considerarse su aplicación en muestras superiores a 50 unidades.

Tabla 11

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|----------------------|--------------------|-----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Estrés laboral | ,188 | 193 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,186 | 193 | ,000 |

Nota: Datos obtenidos de lo reportado por el SPSS, según data suministrada por muestra de 193 participantes.

Tras realizar la prueba de normalidad, se determinó un umbral de relevancia de 0.05 o valor $p < 0,05$, estableciendo que los valores no presentan un patrón de distribución normal y, en consecuencia, se puede considerar el uso de una prueba no paramétrica para la validación de la hipótesis, es decir la prueba de Spearman.

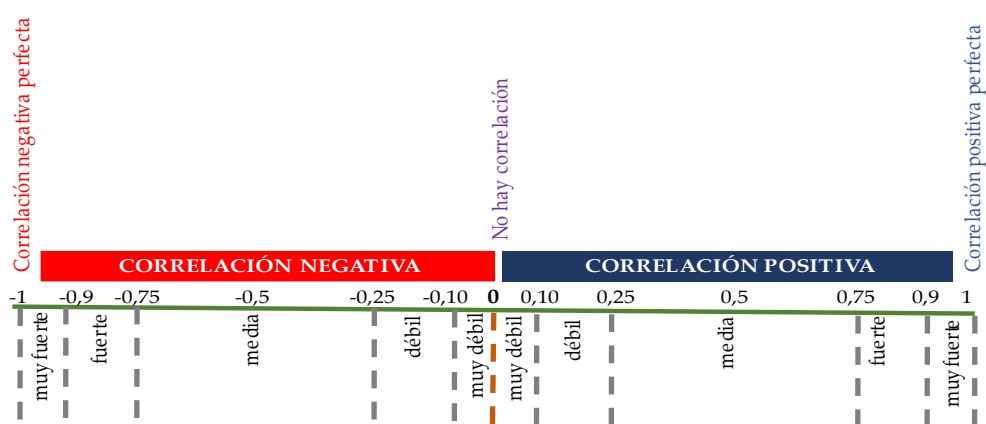
La Tabla 11 considera que el estrés profesional está correlacionado de manera significativa con la satisfacción laboral de los empleados mineros desde la perspectiva estadística ($p = 0.000 < 0.05$). Estudios similares, como Turpo y Vilca (2019), Terán

(2022), Cumbicus *et al.* (2023), Lozada (2022) y Chang y Quevedo (2022), también encontraron relaciones estadísticamente significativas entre el estrés y la satisfacción profesional de diferentes sectores.

En la Figura 1, se aprecian los niveles de correlación con su respectiva descripción, permitiendo la interpretación de los resultados de este cálculo estadístico en las variables de estudio y sus dimensiones.

Figura 1

Interpretaciones relativas de las correlaciones



Fuente: Tomada de Martínez-Padrón (2019), según referentes de Hernández-Sampiere et al. (2014).

La Tabla 12 indica que el coeficiente de Rho de Spearman obtenido al correlacionar las variables satisfacción laboral y niveles de estrés es de 0.996. de acuerdo con la Figura 1, referida por Martínez-Padrón (2019), esta correlación es positiva y muy fuerte. Esto resalta la necesidad de mitigar el estrés en la empresa minera para aumentar el nivel de satisfacción y bienestar en el entorno profesional, así como su productividad. Diseñar un plan de prevención es crucial para mitigar el estrés y sus consecuencias adversas.

Tabla 12

Correlación de Spearman del estrés y satisfacción profesional

| | | Satisfacción intrínseca | Satisfacción extrínseca | Satisfacción Laboral |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|
| Clima organizacional | Coeficiente de correlación | ,342** | ,252** | ,277** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 |
| Estructura organizacional | Coeficiente de correlación | ,268** | ,239** | ,241** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,001 | ,001 |
| Territorio organizacional | Coeficiente de correlación | ,201** | ,273** | ,259** |

| | | Satisfacción intrínseca | Satisfacción extrínseca | Satisfacción Laboral |
|-----------------------|---|----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Tecnología | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,378** ,000 | ,408** ,000 | ,409** ,000 |
| Influencia de líder | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,624** ,000 | ,633** ,000 | ,653** ,000 |
| Falta de cohesión | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,609** ,000 | ,595** ,000 | ,628** ,000 |
| Respaldo de grupo | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,324** ,000 | ,366** ,000 | ,376** ,000 |
| Estrés Laboral | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,947** ,000 | ,956** ,000 | ,996** ,000 |

(*) indica un nivel de significancia de 0.05 ($p < 0.05$). (**) indican un nivel de significancia de 0.01 ($p < 0.01$).

Nota: Datos obtenidos de lo reportado por el SPSS, según data suministrada por muestra de 193 participantes.

Esto significa que las correlaciones marcadas con uno o dos asteriscos son estadísticamente significativas y es muy poco probable que sean resultado del azar. En términos más específicos:

$p < 0.05$: Hay menos del 5% de probabilidad de que el resultado sea debido al azar.

$p < 0.01$: Hay menos del 1% de probabilidad de que el resultado sea debido al azar.

Por ejemplo, el coeficiente de correlación entre "Estrés Laboral" y "Satisfacción intrínseca" es .947** con una importancia de .000, lo que denota una fuerte relación directa y de gran importancia ($p < 0.01$) entre las variables estudiadas.

Los resultados de la Tabla 12 no se correlacionan con el estudio de Vallejo (2022), que no evidencio conexión entre el estrés y satisfacción en el entorno profesional. Sin embargo, la investigación de Arenas (2018), encontró una relación positiva, mostrando que un nivel elevado de estrés influye en un 82.4% en la satisfacción laboral, especialmente con un estrés intermedio del 32.4%. El presente estudio confirma, con significancia menor al 5%, indicando una relación inmediata al aumentar el estrés, disminuye la satisfacción en el empleo.

La dimensión "influencia del líder" y "falta de cohesión" mostraron un Rho de 0.624 y 0.609 respectivamente, correlacionándose con la satisfacción intrínseca de manera aceptable. El resto de las dimensiones no evidenciaron una relación

estadísticamente significativa con la satisfacción extrínseca y no se consideraron relevantes.

CAPITULO 5

PROPUESTA

5.1. Tema

Propuesta de un Plan de Mitigación: Estrategias para Disminuir la Exposición al Estrés profesional en Trabajadores Administrativos y Operativos en la Empresa Minera de Camilo Ponce Enríquez.

5.2. Datos informativos

Institución ejecutora: Empresa Minera en Camilo Ponce Enríquez, Cuenca, Ecuador y Universidad Técnica del Norte (Facultad de Postgrados)

Beneficiarios: Trabajadores de la empresa minera

Ubicación: Provincia de Cuenca. Cantón Camilo Ponce Enríquez

5.3. Introducción

El estrés profesional está en aumento en el ámbito profesional, el cual es considerado como problemática de salud pública, fundamentalmente porque la modalidad de jornada laboral que ha ido en constante evolución en las últimas décadas. Además, se estima que el estrés profesional repercute en la salud holística del empleador deteriorando a largo plazo el clima organizacional y empresarial (Sociedad Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018). Hoy en día por la alta demanda de datos en los procesos empresariales de fabricación que exige un esfuerzo mental constante en actividades que anteriormente solo demandaban esfuerzo físico por parte del empleado [SESST], 2018). Cabe señalar que existe una modificación en el ritmo de trabajo debido a que este ha ido en aumento constante, ya que con un número menor de empleados por factores económicos o por un entorno laboral de alto riesgo como en empresas mineras tienen que alcanzarse mejores resultados e inmediatos con mayor proactividad. Por lo anteriormente mencionado, la implementación de la presente propuesta emerge de una necesidad de realizar tamizajes con la finalidad de realizar planes de mitigación para afrontar los riesgos psicosociales en entornos laborales, que presentan confinamiento por la jornada laboral que desempeñan.

La presente propuesta tiene como finalidad recuperar paulatinamente y mantener un adecuado rendimiento físico y psicosocial en el equipo administrativo y de operaciones

de una empresa concesionaria de minería en Camilo Ponce Enríquez. Finalmente, esta propuesta de mitigación tiene una visión multifactorial del estrés laboral y gira alrededor de la prevención.

5.4 Objetivos de la Propuesta

5.4.1.1 Objetivo General

Implementar estrategias de mitigación para reducir la exposición al estrés profesional en empleados administrativos y operativos de la compañía de explotación minera en Camilo Ponce Enríquez, Cuenca, Ecuador para elevar la productividad y la satisfacción en el empleo.

5.4.2.2 Objetivo Especifico

- Diseñar estrategias específicas basadas en los hallazgos de la investigación para disminuir los niveles de estrés, que incluyan medidas preventivas y correctivas a través del programa "Actívate y Vive" (pausas activas), dirigido a los colaboradores de la entidad.
- Instruir al personal de gestión de recursos humanos y unidad de salud y seguridad ocupacional para el mejoramiento continuo de las siete dimensiones que abarca el cuestionario del estrés laboral y así proporcionar conocimientos para realizar el tamizaje del estrés a través del empleo del cuestionario de estrés laboral.

5.5 Alcance

A todo el personal que conforma la empresa desde la vigencia de la presente propuesta que conforma parte del trabajo de titulación.

5.6 Desarrollo de la propuesta de mitigación

5.6.1 Descripción del procedimiento

En esta parte del plan se describen todas las etapas que siguió el desarrollo de las medidas propuestas, dirigidas a la intervención del estrés para incrementar la satisfacción laboral. El plan de mitigación de estrés laboral sigue un enfoque estructurado para manejar los riesgos psicológicos y sociales en el entorno de trabajo.

Esta propuesta consta de varias fases:

5.6.2 Fase Inicial: Durante esta fase, se realizan actividades de socialización y sensibilización para concientizar a los empleados y a la gerencia sobre la importancia de manejar el estrés profesional. Además, se aplicaron instrumentos de evaluación diseñados para medir múltiples aspectos conexos con el estrés y la satisfacción laboral, el control sobre el empleo, entre otros. La información recopilada se consolidará y se analizará para identificar los riesgos específicos presentes en la organización (Sociedad Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018).

5.6.3 Exploración y contextualización: En esta etapa preliminar se efectúa una exploración del entorno laboral para comprender el contexto específico en el que operan los trabajadores. Esto implica identificar los elementos de riesgos organizativos que podría comprometer la salud mental de los empleados. Esta fase permite orientar los pasos siguientes del programa.

5.6.4 Identificación de riesgos: A partir de los hallazgos del análisis diagnóstico, se identificarán los riesgos psicosociales más relevantes para el bienestar mental de los empleados. A partir de esta identificación, se diseñarán e implementarán medidas preventivas y correctivas idóneas para abordar estos riesgos. Estas acciones pueden abarcar cambios en las políticas y procedimientos de manejo de trabajadores, programas de formación profesional, ajustes en la carga de trabajo y en la organización del trabajo, entre otros.

5.6.5 Metodología

Se procedió con el tamizaje inicial a través del empleo de un cuestionario del estrés profesional modificado OIT/OMS, y NTP de satisfacción en el empleo de los trabajadores de la concesionaria minera, programa con formato individual y será efectuado por el departamento de recursos humanos de la empresa minera. Se estableció el tiempo de sesión para llenado del cuestionario en un lapso estimado de 10 a 15 minutos. Llenado del cuestionario individual, y realizado en caso de personal que tuvo dificultad para el llenado recibió asesoría por parte del facilitador para solventar la misma.

Antes de la incorporación a la primera sesión de implementación de estrategias para manejar el estrés y potenciar el bienestar laboral, se efectuará una entrevista personal con cada obrero que vaya a participar de manera voluntaria, en la que se proporcionará el marco contextual del Programa en el marco de las actividades del Servicio de Prevención, de riesgos laborales, además, Se les explicarán los objetivos del programa y se les

presentará su contenido y métodos (extensión del programa, periodicidad y extensión de las reuniones y requisitos del programa: puntualidad, privacidad, corresponsabilidad para lograr metas dentro del mismo programa).

Las horas de aprendizaje durante la duración del curso presencial (que permiten la interacción directa entre instructores y participantes, facilitando la creación de un ambiente colaborativo y de apoyo), en línea (con contenido teórico, presentaciones y discusiones que ofrecen flexibilidad en los horarios y facilitan el acceso ubicuo a los cursos para todos los empleado, debido a la rotación de personal en modalidad de turnos 22 días de trabajo y 8 días de descanso), además de considerar la implementación de la metodología llamada “blended learning” conocido como el aprendizaje que combina sesiones presenciales y en línea para aprovechar las ventajas de ambas modalidades, siendo considerada modalidad híbrida la utilizada para interactuar con los trabajadores que por ausentismo laboral no puedan estar en la capacitación presencial de acuerdo con Trujillo (2018). Finalmente, se les comunicara sobre el rendimiento de sus cuestionarios de manera global y en caso requieran de manera individual y especializada será en sesiones individuales, previo agendamiento con los responsables en poner en marcha el programa, además, se les pedirá que compartan sus expectativas sobre el programa con el fin de ajustarlas a la realidad de sus necesidades de mejora continua.

5.6.6 Medidas a implementar para disminuir el nivel de estrés y aumentar el nivel de satisfacción en el empleo:

- **Evaluación Inicial:** Realizar una encuesta para identificar las principales fuentes de estrés laboral.
- **Planificación:** Diseñar un calendario de cursos ajustado a las necesidades detectadas, definiendo la justificación, objetivos específicos y resultados esperados.
- **Comunicación:** Informar a los empleados sobre los cursos disponibles, sus beneficios y el proceso de inscripción-
- **Ejecución:** Contratar instructores calificados o utilizar recursos internos capacitados, empleando una combinación de métodos de enseñanza como talleres, seminarios, sesiones en línea y actividades prácticas.
- **Seguimiento y Evaluación:** Evaluar la efectividad de los cursos mediante estudios de satisfacción y el control de indicadores de bienestar, ajustando los

contenidos y la frecuencia de los cursos según los resultados obtenidos y las retroalimentaciones de los participantes.

5.6.6.1 Desarrollo de la implementación de mitigación de estrés profesional y aumentar el nivel de satisfacción en el empleo.

1. Curso de Manejo del Estrés y la Resiliencia

Objetivo: Cuidar la salud emocional de los trabajadores realizando prevención oportuno que contribuyen a disminuir el estrés brindando herramientas de inteligencia y regulación emocional que les permita cuidar su salud a través de la disminución del estrés utilizando estrategias de atención plena.

Justificación: Numerosas investigaciones han revelado que la práctica de mindfulness y los programas de salud mental como el mencionado, son efectivas en la disminución del estrés, de acuerdo con en la investigación de Guillen (2015), se determinó que a través de la presente técnica psicoeducativa permite aumentar la atención de los partícipes. Existen evidencias de su eficacia en el manejo del dolor constante (fibromialgia incluida) el estrés en general, de manera similar en diversas condiciones médicas como el cáncer y la epilepsia resistente, para validar su efectividad terapéutica por periodos extensos, además de análisis profundos con metodologías rigurosas confirman su eficacia y efectividad. Los hallazgos de la investigación señalaron que los involucrados que evidenciaron un mayor grado de mindfulness previo al tratamiento, también mostraron una mejora más sustancial en su capacidad de concentración, satisfacción personal, comprensión y optimismo. De igual manera, experimentaron una reducción más marcada en los niveles de estrés sentido durante un año posterior de recibir la intervención psicoterapéutica (Guillen, 2015).

- **Duración del curso:** 16 horas

El curso está estructurado en ocho sesiones semanales, cada una con una duración de dos horas, junto con actividades para ser completadas en el hogar. Sin embargo, se está considerando la posibilidad de que una versión más concisa pueda ser igual de eficaz para ciertos pacientes.

- Teoría: 4 horas
- Práctica: 12 horas

- **Contenido:**

- Definición y causas del estrés laboral.
- Introducción al mindfulness o conciencia plena
- Estrategias de manejo del estrés: respiración, meditación y relajación, mindfulness
- Técnica: El moderador de la sesión introduce un tema al equipo, mientras que dos miembros deben ausentarse de la sala. Los dos individuos que permanecen presentes dialogan entre sí acerca del tema durante algunos minutos. Posteriormente, uno de los participantes que se encontraba fuera regresa y comparte sus reflexiones con los otros dos integrantes antes de que estos presenten sus propias ideas. Los demás participantes regresan de manera individual, expresando sus opiniones al entrar, antes de que el grupo exponga sus contribuciones. El proceso se desarrolla hasta que todos los participantes han regresado al salón, momento en el cual se procede al análisis y discusión del conjunto de ideas generadas.
- Casos prácticos y ejercicios de relajación.

- **Metodología:**

Teoría: Videos informativos, lectura de folletos ilustrados, campañas de concienciación sobre reducción del estrés laboral a través del manejo del estrés (mindfulness).

Práctica: Ejercicios de relajación, estudios de caso mediante videos educativos y actividades presenciales.

2. Curso de Comunicación Efectiva Saludable en momentos de estrés laboral

Objetivo: Permitir mejorar las relaciones interpersonales entre miembros del equipo para fortalecer el crecimiento psicológico, social, físico y moral de los integrantes de la empresa a través de una comunicación asertiva.

Justificación: La comunicación adecuada puede ayudarnos a aliviar el estrés al expresar nuestros pensamientos y sentimientos, buscar respuestas a los desafíos y conectarnos con los compañeros de trabajo (Astiz, 2024).

A través de los principios básicos de la comunicación asertiva, y el dialogo bidireccional entre jefatura y empleado, permitir a su vez a través del presente curso

realizar jornadas de interacción para socializar en mesas redondas el punto de vista de cada integrante para generar soluciones proactivas y de esta manera llegar a acuerdos y compromisos que beneficien a la empresa (Inspira, 2020).

- **Duración del curso:** 10 horas
 - Teoría: 4 horas
 - Práctica: 6 horas

- **Contenido:**
 - Fisiología del estrés laboral.
 - Identificación de síntomas de estrés en trabajadores mineros.
 - Técnicas de manejo del estrés: comunicación asertiva
 - Técnica: Esta técnica fomenta a los participantes a producir una amplia variedad de ideas en un corto período de tiempo, resaltando la relevancia de no abordar el proceso con excesiva seriedad. Para llevar a cabo esta estrategia, es posible solicitar a los participantes que expresen sus ideas verbalmente ante un moderador o las plasman por escrito. Las ideas que son recurrentes suelen ser las más prometedoras y, por ende, merecen ser investigadas en profundidad.
 - Estrategias para manejo del estrés en la adversidad.

- **Metodología:**

Teoría: Videos psicoeducativos de charlas emotivas que promuevan la interacción obrero-empleador

Práctica: Juegos de rol y estudios de caso simulado de escenas cotidianas en la empresa mediante videos educativos y actividades presenciales

3. *Curso de Gestión del Estrés y Bienestar Emocional*

Objetivos: Examinar cómo la gestión de la disminución del nivel del estrés puede potenciar el bienestar personal de los empleados y así poder estimular el equilibrio emocional y mejorar el nivel de satisfacción en el empleo.

Justificación: Mediante la ejecución de diferentes tácticas para manejar el estrés y fomento del equilibrio emocional y por medio de la revisión bibliográfica exhaustiva, lo anteriormente mencionado permitirá determinar la eficacia de diversos métodos y técnicas para potenciar la estabilidad psicológica y emocional de los seres humanos. Los hallazgos subrayan la relevancia de gestionar proactivamente los niveles de estrés y desarrollar hábitos saludables para promover el bienestar empresarial general (Cortez, 2024).

- **Duración del curso:** 6 horas
 - Teoría: 3 horas
 - Práctica: 3 horas
- **Contenido:**
 - Definición y causas del estrés laboral de origen emocional
 - Identificación de síntomas psicológicos de estrés en trabajadores mineros.
 - Técnicas de manejo del estrés: empleo de estrategias a través del abordaje de la psicoterapia cognitiva-conductual.
 - Técnica: El pensamiento inverso seis sombreros para pensar. (De Bono, 1985). Anima a los participantes a cuestionarse de manera sencilla “¿Qué haría otra persona en esta situación?”. Por ende, les invita a examinar las razones detrás de la efectividad o ineficacia de la solución propuesta y a evaluar si la solución actual realmente es la mejor opción (Rodríguez, 2020).
- **Metodología:**

Teoría: juegos interactivos en las campañas de concienciación que permitan fortalecer el bienestar emocional de los obreros, además de la realización de una red de apoyo sólida empresarial que permita enfrentar de forma más adecuada las situaciones de estrés y así experimentar un fortalecimiento en el apoyo emocional (Cortez, 2024).

Práctica: creación de grupos de vinculación a la comunidad empresarial para el fortalecimiento de la red de apoyo

4. *Curso de Manejo de Reducción de Nivel de Estrés y Bienestar Ergonómico*

Objetivo: Evaluar a través de métodos ergonómicos los niveles de riesgo ergonómico y estrés profesional en la organización. Además, implementar estrategias efectivas para reducir estos riesgos, promoviendo así un contexto profesional más seguro y mejorando el bienestar general de los empleados.

Justificación:

El propósito de este curso es implementar medidas de intervención temprana con la finalidad de disminuir lesiones musculoesqueléticas y discapacidades físicas que puedan afectar la capacidad de trabajo, con el propósito de optimizar el desempeño y la eficiencia en el campo laboral (Morales, 2019). El fortalecimiento de la salud laboral es fundamental para evitar lesiones, enfermedades y discapacidades al optimizar el contexto profesional y apoyar el bienestar de los obreros. La salud se ve influenciada por riesgos ergonómicos, estrés laboral y otros elementos, los aspectos psicosociales como el estrés profesional, la gran demanda laboral y el déficit de apoyo contribuyen a un deterioro de la salud del empleado (Morales, 2019).

En definitiva, los trastornos musculoesqueléticos relacionados con la actividad laboral pueden agravarse debido a las condiciones del entorno de trabajo, lo que ocasiona en una reducción de la eficiencia laboral y puede ocasionar discapacidad. El estrés laboral ha sido reconocido como una amenaza en el ámbito profesional, siendo un tema de suma importancia para las corporaciones. Es fundamental la implementación del curso debido a estos motivos (Morales, 2019).

- **Duración del curso:** 20 horas
 - Teoría: 4 horas
 - Práctica: 16 horas
- **Contenido:**
 - Definición y causas del estrés profesional.
 - Identificación de síntomas de estrés y riesgo ergonómico en trabajadores mineros, escala de medición de Evaluación Rápida de Todo el Cuerpo (REBA) y Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989)
 - Técnicas de manejo del estrés: Mantener una postura correcta y aplicar apropiadamente las técnicas de kinesioterapia.
 - La técnica conocida como "Lightning Decision Jam" tiene una duración total de entre 40 minutos

y 1 hora para su ejecución. Al concluir el proceso, se lograrán resultados tangibles y se obtendrá la aprobación general de los integrantes del equipo que tomaron parte en la sesión de generación de ideas (Rodríguez, 2020).

- Charlas de concienciación para mantener la higiene postural en el sitio de trabajo.

- **Metodología:**

Teoría: Infografías e ilustraciones didácticas que permitan generar concienciación de la higiene postural durante la jornada laboral en personal operativo y administrativo.

Práctica: Realizar el análisis ergonómico del puesto de trabajo del personal a través del método REBA, para determinar posturas inadecuadas que generen dolencias físicas acompañadas de mayor nivel de estrés que disminuya su productividad laboral.

5. Curso de Influencia del liderazgo en la productividad laboral

Objetivo: Determinar cómo aumentar la productividad bajo un buen liderazgo y cómo aprovechar esto creando un entorno que promueva circunstancias adecuadas para disminuir la rotación debido a los mismos factores (Rodríguez, 2020).

Justificación:

El liderazgo desempeña una función fundamental en el cumplimiento de los propósitos de la empresa, ya que incide directamente en la eficiencia laboral y en el grado de implicación de los obreros. Un líder competente posee la habilidad de inspirar, motivar y guiar a su equipo para alcanzar los objetivos y metas establecidos, lo cual resulta en un aumento en la eficacia y un mayor contento en el empleo. Es importante determinar cómo un liderazgo efectivo puede mejorar la productividad de los empleados y ofrecer proactivamente consejos para desarrollar habilidades de liderazgo efectivas; además, compartiremos ejemplos y consejos de cómo proporcionar apoyo en este proceso por la razón previamente expuesta se procedió a considerar el presente curso (Herrera, 2023).

- **Duración del curso:** 8 horas
 - Teoría: 3 horas
 - Práctica: 5 horas

- **Contenido:**

- Definición y causas del estrés laboral.
- Identificación de los tipos de liderazgo
- Técnicas motivación interpersonal
- Estrategias de reconocimiento de cómo debe ser un líder en función de los siguientes criterios: carácter, rasgos, comportamiento, antecedentes y relaciones líder-seguidor (Rodríguez, 2020).
- La técnica de creatividad inversa promueve la generación de ideas en un ambiente de creatividad desordenada. Se alienta a los participantes a adoptar un enfoque disruptivo, que consiste en identificar inicialmente posibles problemas y luego ofrecer propuestas. Para comenzar la sesión de lluvia de ideas, normalmente un facilitador plantea la interrogante en referencia a la temática planteada (Rodríguez, 2020).

- **Metodología:**

Teoría: Videos informativos sobre el liderazgo empresarial para fomentar la satisfacción laboral.

Práctica: Sesiones de brainstorming (a través de plantilla de lluvia de ideas), donde los empleados podían compartir ideas y discutir diferentes enfoques creativos. Para dar inicio al proceso de ideación, se coloca un término central en la pizarra y se representa gráficamente mediante una estructura en forma de estrella con seis ramificaciones, denominada 'explosión de estrellas' o 'starbursting' (Rodríguez, 2020).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta sección se exponen las conclusiones obtenidas respecto a los objetivos propuestos. A su vez, se presentan las recomendaciones relacionadas con los hallazgos del estudio, orientadas a mejorar el entorno laboral de los obreros mineros de Camilo Ponce Enríquez en la ciudad de Cuenca – Ecuador.

4.1. Conclusiones

En la investigación se analizó como está relacionado el estrés con la satisfacción en el entorno profesional del cuerpo administrativo y de ejecución de la empresa minera en Camilo Ponce Enríquez, y una vez efectuado el estudio se concluye que:

1.- Al analizar el estrés en el trabajo desde las perspectivas de los autores, existe amplia información bibliográfica con respecto al estrés en donde se establece que es un problema que tiene impactos adversos en el bienestar físico y psicológico de quien lo padece, además de perjudicar la satisfacción, desempeño e involucramiento de los trabajadores, es fundamental la aplicación de acciones orientadas a evitar el exceso de estrés laboral como una manera de contribuir al bienestar de los colaboradores y asegurar la productividad del negocio.

2.- La elevada prevalencia de niveles intermedios de estrés se asocia con bajos niveles de satisfacción dentro del conjunto de personas de alto riesgo considerada en el estudio.

3.- Se corrobora que un nivel de exposición a niveles intermedios de estrés tiene una conexión directa y positiva con un bajo nivel de satisfacción laboral.

4.- Se ha elaborado un plan de prevención para atenuar las deficiencias detectadas debido al elevado nivel de estrés evidenciado. Este plan de mitigación se enfoca en reducir la magnitud del estrés y aumentar la satisfacción en el ámbito profesional, considerando varios aspectos clave: proporcionar conocimiento a los trabajadores sobre los problemas que genera el estrés, escucharlos e involucrarlos en la toma de decisiones, reconocer su esfuerzo, mantener una comunicación permanente, incluir pausas activas, aplicar incentivos, realizar eventos de integración, entre otras actividades diseñadas para mejorar el entorno de trabajo.

4.2. Recomendaciones

1.- Se sugiere ejecutar el plan de prevención del estrés en el entorno en la empresa minera para favorecer la satisfacción en el trabajo de los obreros. Esta implementación debe llevarse a cabo según los parámetros propuestos para asegurar su efectividad, ya que incluyen acciones basadas en un diagnóstico detallado de las variables involucradas.

2.- Se recomienda implementar el plan propuesto y realizar una medición trimestral del estrés en el ambiente de trabajo y bienestar de los mineros. Esta práctica permitirá corroborar la evolución de sus niveles. El plan se considerará efectivo si se observa una reducción del estrés y mejora en la satisfacción en el trabajo.

3.- Finalmente, se recomienda la presentación de un plan diseñado para evitar elevados niveles de estrés ocupacional, considerando los efectos adversos del estrés tanto en los individuos que lo experimentan como en la productividad de las organizaciones.

REFERENCIAS

- Albán, I. (2018). Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso PRODEGEL S.A [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2379>
- American Psychological Association. (2010). Los distintos tipos de estrés. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Arenas, G. (2018). Influencia del estrés laboral en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural ISER [Tesis de pregrado, Facultad de Salud, Departamento de Psicología, Universidad de Pamplona]. Universidad de Pamplona, Colombia. https://unipamplona.edu.co/Arenas_Camargo_2018_TG.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). Ley de Minería. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_mineria.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Reglamento de seguridad y salud en el trabajo del ámbito minero. <https://www.cip.org.ec/attachments/article/2272/REGLAMENTO%20SST%20ECTOR%20MINERO.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). Código del Trabajo. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Asana (2024). Brainstormig: Las mejores técnicas de lluvia de ideas para estimular la creatividad. [Las mejores técnicas de brainstorming para estimular la creatividad \[2024\] • Asana](#)
- Avalos, M. (2023). Influencia del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en la calidad de vida laboral en la empresa minera Shougang Hierro Perú SAA-

- 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga].
<https://repositorio.unica.edu.pe/items/a032a6fb-aca5-4ea8-8ae5-585796330278>
- Balvin, C. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017 [Tesis de maestría, Universidad de Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4868>
- Bazan, B., & Guillen, B. (2022). El estrés laboral y la productividad en los trabajadores de la Contrata Minera Cristobal EIRL Retamas-2022 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34391?show=full>
- Bazan, R. (2021). Programa de intervención frente al estrés laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Trujillo [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27608>
- Beltrán, E. (2023). Estrés y satisfacción laboral del personal de salud durante la pandemia en el Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” Azángaro-2021 [Tesis de pregrado, Universidad Privada San Carlos].
<http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/501>
- Benavides, M., Ávila, L., & García, P. (2023). Influencia de la práctica de actividad física en los niveles de estrés y ansiedad. *ESHPA - Education, Sport, Health and Physical Activity*, 7(3), 227-239.
https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/84069/_ESHPA-7-3-001-Benavides-2023-Estres.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo, N. (2022). Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima Este–2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78234>
- Calzadilla, O. (2022). Bases neuroeducativas del estrés y su relación con el rendimiento académico. *EduSol*, 22(79), 1-14.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000200208
- Cano, C. (2015). El aprendizaje mixto (blended learning), o como potenciar el aprendizaje colaborativo entre los alumnos más allá de las clases presenciales. [El](#)

[aprendizaje mixto \(«blended learning»\) o cómo potenciar el aprendizaje colaborativo entre los alumnos más allá de las clases presenciales \(cervantes.es\)](#)

- Carvajal, A. (2022). Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones “D’ MISHEL’S” de la ciudad de Ambato [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35525>
- Chang, A., & Quevedo, S. (2022). Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92021>
- Chávez, D. (2022). Estrés laboral y riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa AC Agregados SA-2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago de Antúñez de Mayolo]. <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5251>
- Chiang, M., Hidalgo, J., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chulca, A. (2021). Análisis del estrés laboral del personal en la empresa de explotación minera EXPLOKEN MINERA S.A usando la escala de estrés laboral de la OIT-OOMS [Tesis de pregrado, Escuela Politécnica Nacional].
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/21772>
- Chun, L., & Ausyiah, S. (2019). Perceptions of employee turnover intention by Herzberg’s motivation-hygiene theory: A systematic literature review. Journal of Research in Psychology, 1(2), 10-15. <https://doi.org/10.31580/jrp.v1i2.949>
- Cornejo, L., & Ramirez, B. (2023). Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de un establecimiento MINSAs Trujillo – 2023 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133091>
- Cortes, A. (2024). Gestión del estrés y bienestar emocional: Estrategias para mejorar la calidad de vida. Recuperado de: [Gestión del estrés y bienestar emocional: estrategias para mejorar la calidad de vida - Ocronos - Editorial Científico-Técnica \(revistamedica.com\)](#)

- Cumbicus, T., Noroña, D., & Vega, V. (2023). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo. *Rev. UNIANDES Ciencias de la Salud*, 6(2), 1310–132.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2854/3654>
- de Bono, E. (1985). *Seis sombreros para pensar*. Editorial Paidós.
- De La Cruz, M. (2015). *Formación de formadores avanzado. Manual teórico*. Editorial CEP.
https://books.google.com.ec/books?id=qupCDwAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- DeVellis, R. F. (2017). *Scale development: Theory and applications* (4th ed.). SAGE Publication
- Esfuerzo (2024). La importancia de la comunicación en gestión de estrés. [La importancia de la comunicación en la gestión del estrés \(esfuerzo.es\)](https://www.esfuerzo.es/)
- Espinal, M. (2023). *Influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de Mineral Aurífero en la U.E.A. San Juan de Arequipa* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Escuela de Posgrado].
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce441853-ca90-4f8a-84be-96e7d83e7121/content>
- Espinoza, S., & Mandujano, Y. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en trabajador de la compañía Minera Chinalco, Morococha Yauli – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes].
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4411/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Feria, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Editorial Académica Universitaria.
<http://edacunob.ult.edu.cu/bitstream/123456789/90/1/La%20dimensi%c3%b3n%20metodol%c3%b3gica%20del%20dise%c3%b1o%20de%20la%20investigaci%c3%b3n%20cient%c3%adfica.pdf>

- Flores, J. (2022). Plan de afrontamiento del estrés laboral para los trabajadores del Ministerio de Salud Pública del Ecuador en época de COVID [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3734>
- Gallardo, R. (2022). Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores [Tesis de pregrado, Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15837/Gallardo_Valdivia_Rodrigo_Ricardo.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Gavilanes, C. (2021). Satisfacción laboral como aporte para el desempeño organizacional caso: Avícola el Porvenir [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3156/1/77318.pdf>
- Guillen, B. (2015). Efectividad del programa de reducción del estrés basado en la conciencia plena (MBSR): actualización. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. [online]. 2015, vol.35, n.126, pp.289-307. ISSN 2340-2733. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000200005>.
- González, C., & Medina, J. (2020). Felicidad y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores peruanos, en el contexto del COVID-19 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58162/Coronel_GCM-Medina_CJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, D. (2022). Factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en docentes de una unidad educativa [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36910>
- Herrera, A. (2023). La influencia del liderazgo en la productividad de los empleados: Claves para un liderazgo efectivo. Recuperado de: [La influencia del liderazgo en la productividad de los empleados: Claves para un liderazgo efectivo | LinkedIn](#)
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill.

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimís, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Illescas, R., & Guerrero, I. (2021). Satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas mineras del cantón Ponce Enríquez, año 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala].
http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/19118/1/Trabajo_Titulacion_344.pdf
- Inspira (2020). Comunicación saludable en tiempos de estrés. Recuperado de:
[Comunicación Saludable en Momentos de Estrés \(inspirapr.com\)](https://www.inspirapr.com)
- Instituto Nacional de Salud Pública en México. (26 de agosto de 2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España. (2023). Estrés laboral. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- López, L. (2023). El trabajo remoto y su relación con la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de una universidad pública en Puno en el periodo 2021-2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19492>
- Lozada, A. (2022). Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima [Tesis de pregrado, Escuela Profesional de Psicología]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10639>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 19(11), 1-18.
DOI:10.15174/au.2019.2153
- Martínez-Padrón, O. J. (2022). Trabajo de Integración Curricular: Estadística. Guía de estudios de la carrera de Administración de Empresas, Universidad Técnica Luis

Vargas Torres de Esmeraldas, Sede Santo Domingo de los Tsáchilas, La Concordia.

Martínez-Padrón, O.J. (2019). Estadística Básica. Material de plataforma de la asignatura Estadística Básica, FACA E, Universidad Técnica del Norte.

Medina, A. (2020). Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo Enel S.A.C. Lima, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad de Huanaco].
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2674>

Medina, N. (2018). Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar. Editorial CEP.

Mendoza, A. (2019). Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center 2018 [Tesis de tercer nivel, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fe628d43-ea2c-4654-9500-4f32aa1958b4>

Meñaca, I., Cazallo, A., Sanz, D., Bascón, M., Simanca, J., & Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. Revista Espacios, 38(58), 1-7.
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>

Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social de Colombia. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Montoya, P., Beïio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. ciencia & trabajo, 19(58), 7-13.
 DOI:10.4067/S0718-24492017000100007

Morales, D. (2020). Relación entre el estrés y la motivación en el ámbito laboral, con hincapié en el personal sanitario durante la declaración de alerta sanitaria por COVID 19 [Tesis de pregrado, Universidad de la Laguna].
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20813/Relacion%20Entre%20El%20Estres%20Y%20La%20Motivacion%20En%20El%20Ambito%20Laboral%20C%20Con>

%20Hincapie%20En%20El%20Personal%20Sanitario%20Durante%20La%20Decalraci
on%20De%20Alerta%20Sanitaria%20Por%20Cov

Morales, L. (2020). Riesgo ergonómico y estrés laboral de fisioterapeutas del Hospital de Clínicas, Facultad de Ciencias Médicas. Paraguay, 2019. An. Fac. Cienc. Méd. (Asunción) [online]. 2020, vol.53, n.2, pp.79-86. ISSN 1816-8949. <https://doi.org/10.18004/anales/2020.053.02.79>.

Novo, K., Peñafiel, M., & Ulloa, D. (2023). Estudio del agotamiento psicológico en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos. *Recimundo*, 7(4), 38-46. DOI: 10.26820/recimundo/7.(4).oct.2023.38-46

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (17 de septiembre de 2021). OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (28 de septiembre de 2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (21 de febrero de 2023). Estrés. https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwnv-vBhBdEiwABCYQA7I6nO1xEDqHbTzYcI7SS7FJuyUUJPsg85ZnSIPrVs9jnw_C7-H3WxoCR4kQAvD_BwE

Osorio, C. (2021). Análisis documental del equilibrio en trabajo-persona familia y su influencia en la calidad de vida laboral. *POLIANTEA*, 16(29), 49-58. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5103>
- Perales, C., Terán, M., & Blanco, M. (2023). Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal docente de la UANL. Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 16(16), 499-514.
<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/2160/1930>
- Pérez, F., López, J., & De la Rosa, D. (2019). Familia, estrés laboral y calidad de vida: resultados preliminares de un estudio piloto en la provincia de Santa Cruz de Tenerife. <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/poste-familia.pdf>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(46), 3-18. DOI:
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quinto, G., Merchán, B., & Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *Recimundo*, 7(1), 348-371.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361)
- Real Academia Española [RAE] (2024). Diccionario de la lengua española.
<https://dle.rae.es/>
- Rentería, M. (2023). Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105721/Renteria_OMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rochette, L., Dogon, G., & Vergely, C. (2023). Stress: eight decades after Its definition by Hans Selye: “stress is the spice of life”. *Brain Sciences*, 13(2), 310. DOI:
[10.3390/brainsci13020310](https://doi.org/10.3390/brainsci13020310)
- Rodríguez, L. (2022). Estrés laboral en tiempos de pandemia por Sars-Cov 2 en la empresa de limpieza industrial ECOTEC SAC. Tarma–Junín–2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8693>

- Rodríguez, R., Dueñas, Y., & Pérez, Y. (2022). Prevalencia y factores asociados al estrés laboral en trabajadores sanitarios del Hospital Pediátrico de Camagüey. *Revista del Hospital Psiquiátrico de La Habana*, 19(3), 1-13.
<https://revhph.sld.cu/index.php/hph/article/view/252>
- Sánchez, Y. (2016). Análisis del estrés y satisfacción laboral y su relación con la calidad de vida en los colaboradores el área operativa de una empresa minera. [Tesis de Maestría, Universidad Espíritu Santo, Guayaquil].
[SANCHEZ CHUICO YURY ESTEFANIA MDTH-P-2014-2016-000.pdf](https://www.uees.edu.ec/SANCHEZ_CHUICO_YURY_ESTEFANIA_MDTH-P-2014-2016-000.pdf)
([uees.edu.ec](https://www.uees.edu.ec))
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Serrano, J. (2020). Metodología de la Investigación Edición Gamma. Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora.
https://www.google.com.ec/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_edicion/XnnkDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Silva, A. (2020). El liderazgo como factor decisivo para el aumento de productividad y la minimización de rotación del personal. Recuperado de:
[SilvaPamplonaAngelicaPatricia2020.pdf](https://www.unimilitar.edu.co/SilvaPamplonaAngelicaPatricia2020.pdf) ([unimilitar.edu.co](https://www.unimilitar.edu.co))
- Sociedad Española de Seguridad y Salud en el Trabajo [SESST], 2018. Un programa de control del estrés laboral. Recuperado de: [programa-de-estr-s-laboral.pdf](https://www.sesst.org/programa-de-estr-s-laboral.pdf)
([sesst.org](https://www.sesst.org))
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un Contact Center. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
https://www.researchgate.net/publication/363843070_Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT-OMS_en_trabajadores_de_un_Contact_Center
- Suarez, J., & Yui, L. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de seguros del INCN-Lima, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100633>

- Talledo, I., & Ugaz, P. (2019). Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/1954bde1-ba39-4fa8-9f65-9d8eb4b30bfe>
- Tarrío, J. (2022). Filosofía 1º bachillerato - LOMLOE - Ed. 2022. Editorial Edítex. https://www.google.com.ec/books/edition/Filosof%C3%ADa_1%C2%BA_Bachillerato_LOMLOE_Ed_20/JYB8EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Terán, E. (2022). El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31706>
- Torres, E. (2015). Factores de estrés hospitalario y su relación con el nivel de ansiedad en los padres de los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Carlos Andrade Marín [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/e20c4a46-4459-42e9-b6ad-2fad6f3dcc81>
- Trauma Informed Oregon. (2016). Reacción de lucha o huida. <https://traumainformedoregon.org/wp-content/uploads/2016/07/Reaccion-de-lucha-o-huida.pdf>
- Turpo, N., & Vilca, C. (2019). Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo – 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2740>
- Vallejo, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. un estudio de caso en una empresa privada de investigación de casos. [Trabajo de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. [T3768-MGTH-Vallejo-El estres.pdf \(uasb.edu.ec\)](https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/20.500.11765/11765)
- Velázquez, J., & Román, E. (2020). Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria, 6ta Edición, 115-128. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1716/948>

- Ventura, J., & Peña, N. (2020). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach \geq ,70. *Adicciones Revista Versión Online*, 33(4), 369-372. <http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1576>.
- Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E., & Ureta, S. (2024). Flexibilidad laboral en pandemia y sus efectos en estrés, inseguridad y satisfacción laboral. *Psykhe*. *Psykhe*, 33(1), 1-22. <https://doi.org/10.7764/psykhe.2021.41401>
- Zapata, Á., & Lombana, J. (2023). *Guía práctica para elaborar proyectos de investigación aplicada en administración, gerencia y negocios*. Editorial Uninorte. https://books.google.com.ec/books?id=WA7eEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Estrés Laboral OIT-0MS original**Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS**

Cooperación: Su colaboración es importante y la información será usada para propósitos académicos. Sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad.

Instrucciones: Por favor, llenar el siguiente cuestionario lo más preciso posible. No dejar espacios en blanco. Esta encuesta durará alrededor de 15 minutos.

Marque con una "X" el ítem que indique la frecuencia que usted considera una fuente actual de estrés. Asegúrese de entender cada pregunta antes de responder.

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

| N. | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la organización. | | | | | | | |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | | | | | | | |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. | | | | | | | |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. | | | | | | | |
| 6 | Mi supervisor no me respeta. | | | | | | | |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | | | | | | | |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales. | | | | | | | |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | | | | | | | |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida. | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. | | | | | | | | |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | | | | | | | | |
| 13 | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. | | | | | | | | |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | | | | | |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | | | | | | | | |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo. | | | | | | | | |
| 17 | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | | | | | | | | |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado. | | | | | | | | |
| 19 | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | | | | | | | | |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo. | | | | | | | | |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado. | | | | | | | | |
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | | | | |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | | | | | | | | |
| 24 | La cadena de mando no se respeta. | | | | | | | | |
| 25 | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | | | | | | | | |

Anexo 2. Encuesta de Estrés Laboral OIT-OMS adaptado por Suárez (2013)

Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS adaptado

Género

| | |
|-----------|--------------------------|
| Masculino | <input type="checkbox"/> |
| Femenino | <input type="checkbox"/> |
| Otro | <input type="checkbox"/> |

Autoidentificación Étnica

| | |
|------------------|--------------------------|
| Indígena | <input type="checkbox"/> |
| Mestizo/a | <input type="checkbox"/> |
| Montubio/a | <input type="checkbox"/> |
| Afro ecuatoriano | <input type="checkbox"/> |
| Blanco/a | <input type="checkbox"/> |

Grado de instrucción

| | |
|----------------------|--------------------------|
| Ninguno (Analfabeto) | <input type="checkbox"/> |
| Educación primaria | <input type="checkbox"/> |
| Bachillerato | <input type="checkbox"/> |
| Tercer nivel | <input type="checkbox"/> |
| Cuarto nivel | <input type="checkbox"/> |

Tiempo de trabajo en la empresa

| | |
|----------------|--------------------------|
| De 0 - 2 años | <input type="checkbox"/> |
| De 3 - 10 años | <input type="checkbox"/> |
| De 11-20 años | <input type="checkbox"/> |
| > 21 años | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Edad | De 16-24 años | De 25-34 años | De 35-43 años | De 44-52 años |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Cooperación: Su colaboración es importante y la información será usada para propósitos académicos. Sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad.

Instrucciones: Por favor, llenar el siguiente cuestionario lo más preciso posible. No dejar espacios en blanco. Esta encuesta durará alrededor de 15 minutos.

Marque con una "X" el ítem que indique la frecuencia que usted considera una fuente actual de estrés. Asegúrese de entender cada pregunta antes de responder.

1. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.
2. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
3. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
7. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.

| N. | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés | | | | | | | |
| 2 | El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa | | | | | | | |
| 3 | El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés | | | | | | | |
| 4 | El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa | | | | | | | |
| 5 | El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa | | | | | | | |
| 6 | El que mi supervisor no me respete me estresa | | | | | | | |
| 7 | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés | | | | | | | |
| 8 | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés | | | | | | | |
| 9 | El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés | | | | | | | |
| 10 | El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa | | | | | | | |
| 11 | El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa | | | | | | | |
| 12 | El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés | | | | | | | |
| 13 | El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa | | | | | | | |
| 14 | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa | | | | | | | |
| 15 | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa | | | | | | | |
| 16 | El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés | | | | | | | |
| 17 | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés | | | | | | | |
| 18 | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa | | | | | | | |
| 19 | El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés | | | | | | | |
| 20 | El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés | | | | | | | |
| 21 | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 22 | El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa | | | | | | | | |
| 23 | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés | | | | | | | | |
| 24 | El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés | | | | | | | | |
| 25 | El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés | | | | | | | | |

Anexo 3. Cuestionario Satisfacción Laboral

| Preguntas | 1 Muy insatisfecho | 2 Insatisfecho | 3 Moderada mente insatisfecho | 4 Ni satisfecho ni insatisfecho | 5 Moderada-mente satisfecho | 6 Satisfecho | 7 Muy satisfecho |
|---|--------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------|------------------|
| 1.- Condiciones físicas del trabajo | | | | | | | |
| 2.- Libertad para elegir tu propio método de trabajo | | | | | | | |
| 3.- Tus compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 4.- Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho | | | | | | | |
| 5.- Tu superior inmediato | | | | | | | |
| 6.- Responsabilidad que se te ha asignado | | | | | | | |
| 7.- Tu salario | | | | | | | |
| 8.- La posibilidad de utilizar tus capacidades | | | | | | | |
| 9.- Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa | | | | | | | |
| 10.- Tus posibilidades de ser promocionado | | | | | | | |
| 11.- El modo en que tu empresa está gestionada | | | | | | | |
| 12.- La atención que se presta a las sugerencias que haces | | | | | | | |
| 13.-Tu horario de trabajo | | | | | | | |
| 14.- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo | | | | | | | |
| 15.- Tu estabilidad en el empleo | | | | | | | |

Anexo 4. Datos de la encuesta piloto de Estrés laboral a trabajadores mineros

| N. | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 | E23 | E24 | E25 | ET |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 37 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 38 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 49 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 54 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 59 |
| 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 62 |
| 7 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 64 |
| 8 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 74 |
| 9 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 74 |
| 10 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 77 |
| 11 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 79 |
| 12 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 80 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 83 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 94 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 96 |

*Los ítems numerados como E1 hasta E25 son equivalentes a cada pregunta que conforma el cuestionario que mide el estrés laboral. ET corresponde la sumatoria de los ítems, dando como resultado el Estrés Total que perciben los trabajadores

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,985 | 25 |

Anexo 5. Datos de la encuesta piloto de Satisfacción laboral a trabajadores mineros

| N. | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | S13 | S14 | S15 | SLT |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 34 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 34 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 43 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 59 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 64 |

*Los ítems numerados como SL1 hasta SL15 son equivalentes a cada pregunta que conforma el cuestionario que mide la satisfacción laboral. SLT corresponde la sumatoria de los ítems, dando como resultado la Satisfacción Laboral que perciben los trabajadores

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,988 | 15 |