

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Educación Superior



ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UN PROYECTO MINERO EN SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE - AREQUIPA 2021

Tesis presentada por la Bachiller:

Nina Checa, Magdalena Ysabel

Para optar el Grado académico de:

Maestro en Educación Superior

Asesora:

Dra. Beltrán Molina, Rosa Patricia

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 21 de junio del 2023

Dictamen: 006048-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 006048, presentado por:

2017006152 - NINA CHECA MAGDALENA YSABEL

Titulado:

**ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UN PROYECTO MINERO
EN SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE - AREQUIPA 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29315618 - CATERIANO CHAVEZ TATIANA JACQUELINE
DICTAMINADOR**



**30830016 - SIU ANTEZANA ROCIO JACKELINE
DICTAMINADOR**



**29595310 - PEREZ QUINTANILLA CECILIA LOURDES
DICTAMINADOR**



ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UN PROYECTO MINERO EN SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE - AREQUIPA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	es.scribd.com Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	revistas.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

A mis hijas y a mi esposo.

Ysabel



“El éxito en cualquiera de sus formas es el resultado de hacer las cosas con pasión y ser perseverantes.”

Carlyle, Thomas



*A la Universidad Católica de Santa
María por proporcionarme la
formación adecuada en el desarrollo de
la maestría.*

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS.....	3
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	4
1.1. Estrés laboral	4
1.1.1 Definiciones de estrés laboral.....	4
1.1.2. Modelos de estrés laboral	5
1.2. Riesgo psicosocial	9
1.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial.....	11
1.2.2. Indicadores	14
1.2.3. Características de los riesgos psicosociales.....	20
1.2.4. Proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde.....	23
1.3. Antecedentes investigativos	23
1.3.1. A nivel internacional.....	23
1.3.2. A nivel nacional.....	25
1.3.3. A nivel local.....	26
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	28
2.1. Técnicas, instrumentos y materiales de investigación.....	28
2.1.1. Técnica.....	28
2.1.2. Instrumento.....	28
2.2. Cuadro de variables	31
2.3. Campo de verificación.....	32
2.3.1. Ubicación espacial	32
2.3.2. Ubicación temporal.....	32
2.3.3. Unidades de estudio.....	32

2.4.	Estrategia de recolección de datos.....	32
2.4.1.	Organización.....	32
2.4.2.	Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	33
2.4.3.	Criterios para el manejo estadístico de resultados.....	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....		34
3.1.	Resultados de la variable Estrés laboral	35
3.2.	Resultados de las Dimensiones de la variable estrés laboral	36
3.3.	Resultados de la variable Riesgo psicosocial	38
3.4.	Resultados de las dimensiones de la variable Riesgo psicosocial	39
3.5.	Resultados en tablas cruzadas de las variables estrés laboral y riesgo psicosocial	41
3.6.	Resultados en tablas cruzadas de las dimensiones riesgo psicosocial y estrés laboral	42
3.7.	Correlación entre estrés laboral y riesgo psicosocial.....	47
3.8.	Correlaciones entre las dimensiones de la variable riesgo psicosocial y el estrés laboral.....	50
3.9.	Comprobación de la hipótesis.....	60
3.10.	Discusión	60
CONCLUSIONES.....		63
RECOMENDACIONES		64
BIBLIOGRAFIA		65
ANEXOS		69
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		70
Anexo 2: Modelo de instrumentos.....		71
Anexo 3: Validación de instrumentos		81
Anexo 4: Matriz de sistematización de la Escala de Estresores Laborales.....		84
Anexo 5: Carta de aceptación.....		96
Anexo 6: Propuesta		97

INDICE DE TABLAS

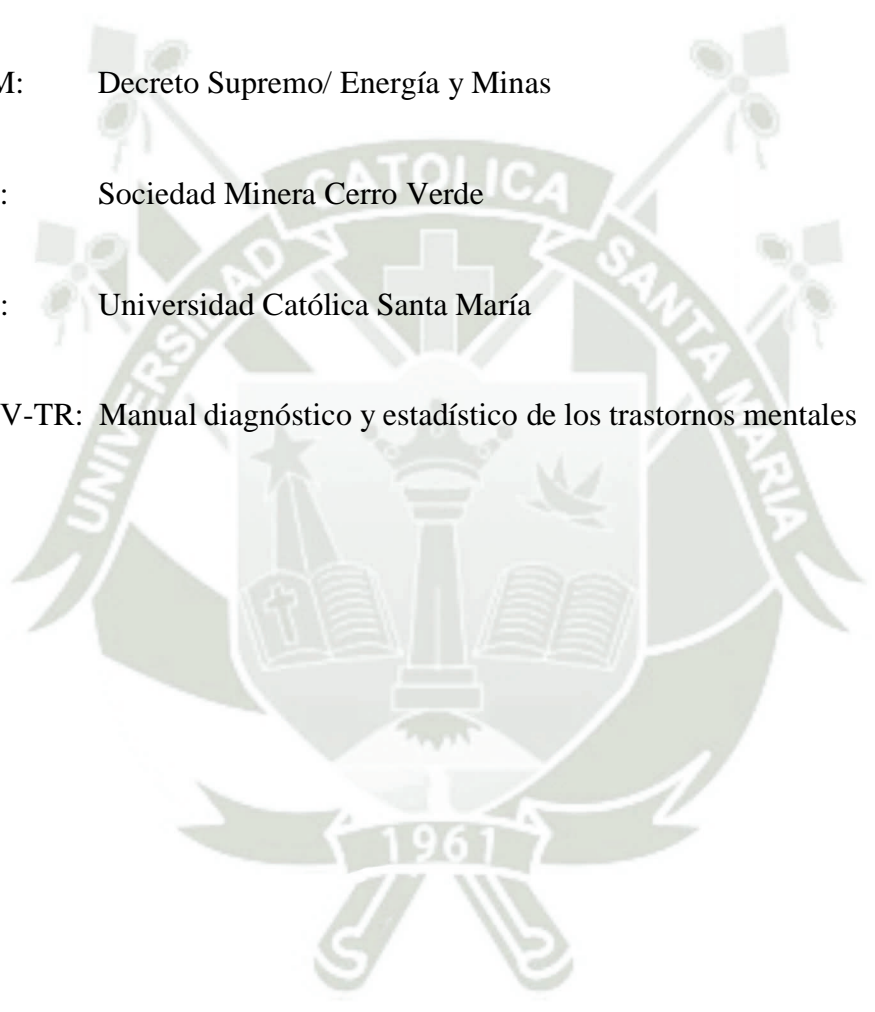
Tabla 1 <i>Niveles de Estrés laboral</i>	35
Tabla 2 <i>Indicadores de estrés laboral</i>	36
Tabla 3 <i>Niveles de Riesgo psicosocial</i>	38
Tabla 4 <i>Indicadores de riesgo psicosocial</i>	39
Tabla 5 <i>Relación cruzada entre Estrés laboral y Riesgo Psicosocial</i>	41
Tabla 6 <i>Relación cruzada dimensión participación, implicación, responsabilidad y la variable estrés laboral</i>	42
Tabla 7 <i>Relación cruzada dimensión formación, información, comunicación y la variable estrés laboral</i>	43
Tabla 8 <i>Relación cruzada dimensión gestión del tiempo y la variable estrés laboral</i>	44
Tabla 9 <i>Relación cruzada entre dimensión cohesión de grupo y la variable estrés laboral</i>	45
Tabla 10 <i>Relación cruzada entre dimensión hostigamiento y la variable estrés laboral</i> ..	46
Tabla 11 <i>Correlación entre la variable estrés laboral y la variable Riesgo psicosocial</i> ...	48
Tabla 12 <i>Correlación entre la dimensión participación, implicación, responsabilidad y la variable estrés laboral</i>	50
Tabla 13 <i>Correlación entre la dimensión formación, información, comunicación y la variable estrés laboral</i>	52
Tabla 14 <i>Correlación entre la dimensión gestión del tiempo y la variable estrés laboral</i>	54
Tabla 15 <i>Correlación entre la dimensión cohesión de grupo y la variable estrés laboral</i> ..	56
Tabla 16 <i>Correlación entre la dimensión hostigamiento y la variable estrés laboral</i> ...	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Estrés laboral.....	35
Figura 2 Indicadores de estrés laboral.....	36
Figura 3 Niveles de Riesgo psicosocial.....	38
Figura 4 Indicadores de riesgo psicosocial.....	39
Figura 5 Relación cruzada entre Estrés laboral y Riesgo Psicosocial	41
Figura 6 Relación cruzada entre dimensión participación, implicación, responsabilidad y la variable estrés laboral	42
Figura 7 Relación cruzada entre dimensión formación, información, comunicación y la variable estrés laboral	43
Figura 8 Relación cruzada entre dimensión gestión del tiempo y la variable estrés laboral.....	44
Figura 9 Relación cruzada entre dimensión cohesión de grupo y la variable estrés laboral.....	45
Figura 10 Relación cruzada entre dimensión hostigamiento y la variable estrés laboral ..	46
Figura 11 Correlación entre la variable estrés laboral y la variable Riesgo psicosocial..	48
Figura 12 Correlación entre la dimensión participación, implicación, responsabilidad y la variable estrés laboral	50
Figura 13 Correlación entre la dimensión formación, información, comunicación y la variable estrés laboral	52
Figura 14 Correlación entre la dimensión gestión del tiempo y la variable estrés laboral	54
Figura 15 Correlación entre la dimensión cohesión de grupo y la variable estrés laboral	56
Figura 16 Correlación entre la dimensión hostigamiento y la variable estrés laboral	58

LISTA DE ABREVIATURAS

- OIT: Organización Internacional del trabajo
- OMS: Organización Mundial de la Salud
- EIRL: Empresa individual de responsabilidad limitada
- DS/ EM: Decreto Supremo/ Energía y Minas
- SMCV: Sociedad Minera Cerro Verde
- UCSM: Universidad Católica Santa María
- DSM-IV-TR: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales



RESUMEN

La presente investigación titulada estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde de Arequipa 2021; presentó como objetivo general determinar la relación entre estrés laboral y el riesgo psicosocial en colaboradores de este proyecto minero.

La metodología es de diseño no experimental transaccional, se ubica en el área de Psicología organizacional- Educación Superior, campo de las ciencias sociales y línea de Psicología organizacional y del trabajo educativo. El nivel es descriptivo, diseño correlacional y tipo de campo. Se utiliza como primer instrumento la escala de estresores laborales, de Mithely y. Andersen (2001) y el segundo instrumento, la escala de factores psicosociales de Metts (1999) que se aplica a una población de 58 colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde, en relación a la comprobación de la correlación de las variables se utiliza frecuencias para determinar los niveles de las variables, para establecer la existencia significativa de la correlación de las variables se aplica la prueba de chi cuadrado y para señalar el grado de la correlación se calcula el coeficiente de correlación de rho de Spearman. En resultados se identifica un nivel de estrés laboral mayoritariamente manejable y se precisa que el nivel de riesgo psicosocial percibido como inadecuado; además, se establece la correlación positiva muy fuerte entre las variables, lo cual deriva a la siguiente conclusión; se determina la existencia de una correlación positiva muy fuerte ($\rho = 0.896$, $\text{sig} < 0.05$) entre el estrés laboral y el riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Para finalizar, se recomienda se realice eventos de capacitación y entrenamiento en cursos de liderazgo, habilidades blandas, talleres de coaching buscando afianzar y mejorar la inteligencia emocional en todos los niveles (línea de mando y colaboradores).

Palabras Clave: Estrés laboral, riesgo psicosocial, proyecto minero.

ABSTRACT

The present investigation titled work stress and psychosocial risk in collaborators of a mining project in Sociedad Minera Cerro Verde - Arequipa 2021; presented as a general objective to determine the relationship between work stress and psychosocial risk in collaborators of a mining project in Sociedad mining Cerro Verde, Arequipa 2021. The methodology was of a non-experimental transactional design, it is located in the area of social sciences, field of technical education and line of psychosocial risk and work stress. The level was descriptive, design correlational, non-experimental, cross-sectional and type of field. The scale of work stressors, Mithely and was used as instruments. Andersen (2001) and the scale of psychosocial factors of Metts (1999) that was applied to a population of 58 collaborators of a mining project in Sociedad Minera Cerro Verde, in relation to the procedures, frequencies were used to determine the levels of the variables and to determine the existence of a significant relationship between the variables, the chi-square test was applied and to determine the degree of the relationship, the Spearman's rho correlation coefficient was calculated. In the results, a mostly manageable level of work stress was identified and it was specified that the level of psychosocial risk was perceived as inadequate; In addition, the significant relationship between the variables was determined, reaching the following conclusion; The existence of a high correlation ($\rho = 0.896$, $\text{sig} < 0.05$) between work stress and psychosocial risk in collaborators of a mining project at Sociedad Minera Cerro Verde was determined. Therefore, the alternate hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. Finally, it is recommended that training and training events be carried out in leadership courses, soft skills, coaching workshops seeking to strengthen and improve emotional intelligence at all levels (command line and collaborators).

Key words: Work stress, psychosocial risk, mining project.

INTRODUCCIÓN

Este estudio cobra relevancia al notar la carencia de investigaciones centradas en la minería, a pesar de que los trabajadores se enfrentan constantemente a riesgos psicosociales y el consecuente estrés. La finalidad es demostrar cómo estas condiciones afectan verdaderamente el ámbito laboral, familiar y social. En los últimos años estas condiciones están influenciando de manera considerable en el rendimiento laboral del colaborador, en consecuencia, también a la organización.

Por lo tanto, surge la necesidad de responder a la siguiente pregunta general: ¿Cómo determinar la correlación entre estrés laboral y el riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad minera Cerro Verde – Arequipa 2021? Asimismo, se plantean las siguientes preguntas específicas: ¿Cómo identificar los niveles de estrés laboral en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad minera Cerro Verde – Arequipa 2021? Y ¿Cómo precisar los niveles del riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad minera Cerro Verde – Arequipa 2021?

Como limitación se tiene la dificultad para aplicar los instrumentos a los colaboradores ya que el laborar en un proyecto minero dentro de una compañía minera, complica tener acceso al personal durante sus labores diarias o sus descansos, pero por ser trabajadora en dicha empresa es que me otorgaron algunas facilidades.

La relevancia de la investigación es por desarrollarse en el campo de las Ciencias Sociales y pertenece al área de Psicología Organizacional - Educación Superior y a la línea de Psicología Organizacional y del Trabajo educativo que tiene como primera variable al “estrés laboral” compuesta por los indicadores: relación con los jefes, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflicto con otros colaboradores, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad, satisfacción y autoestima. Y como segunda variable a los “riesgos psicosociales” que tiene como indicadores: participación, implicación y responsabilidad formación, información y comunicación, gestión del tiempo, cohesión de grupo y el hostigamiento psicológico.

Esta investigación ofrece una valiosa contribución a la educación al mostrar y sensibilizar sobre la importancia de la salud mental en el trabajo, promoviendo la prevención y gestión del estrés en entornos laborales, a través del desarrollo de habilidades para identificar y abordar factores de riesgo psicosocial, enriquecer el conocimiento sobre la relación entre bienestar psicológico y productividad, formando líderes y profesionales en diferentes áreas

que se encuentran inmersos en el tema de minería para la creación de entornos laborales saludables tanto individual como organizacional.

La investigación tiene una relevancia académica, destacando la necesidad de abordar la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional enfocado en estas variables hacia los colaboradores de proyectos mineros. Además, se pretende llenar una brecha en el conocimiento científico, con la finalidad de mejorar los saberes a través de la aplicación de metodologías de intervención y análisis del estrés laboral y el riesgo psicosocial. Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a la comprensión, entendimiento de los estudiantes para generar impactos positivos a largo plazo acerca de la necesidad de este nuevo conocimiento en el campo laboral.

Asimismo, tiene una relevancia social significativa, ya que promueve en los responsables de los proyectos mineros el cuidado de la salud mental del personal que labora para estos proyectos, por lo tanto, el estudio pretendereducir el riesgo psicosocial de los trabajadores. Finalmente tiene una relevancia ética porque promueve la implementación de planes de mejora en estos proyectos mineros mejorando el bienestar de sus colaboradores no sólo en el ámbito laboral sino en lo personal, ya que los consideran como personas y de esta manera la empresa mejorará su productividad.

La metodología empleada fue de nivel descriptivo correlacional no experimental transversal y tipo de campo y el enfoque fue cuantitativo con la aplicación de instrumentos de medida Likert.

Finalmente, la investigación consta de tres capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico, mediante el marco conceptual y los antecedentes. En el segundo capítulo se trata sobre la metodología aplicada en la que se trata sobre las técnicas, los instrumentos empleados y los materiales de investigación; el campo de verificación, así como las estrategias empleadas para la recolección. En el tercer capítulo de discuten los resultados obtenidos. Se culmina con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

HIPÓTESIS

Dado que las condiciones de trabajo y el ambiente laboral determinan los niveles de estrés y los factores de riesgo que desencadenan en efectos negativos en el colaborador.

- H_1 : Es probable que exista una correlación positiva muy fuerte entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde – Arequipa 2021.
- H_0 : Es probable que no exista una correlación positiva muy fuerte entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde – Arequipa 2021.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la correlación entre estrés laboral y el riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde – Arequipa 2021.

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde– Arequipa 2021.
- Precisar los niveles del riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde– Arequipa 2021.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Estrés laboral

1.1.1 Definiciones de estrés laboral

"La preocupación en el lugar de trabajo es un tema en expansión con un importante costo individual, social y financiero" (Sánchez, 2011, p.16)

Lejos de ser una preocupación para la organización, la responsabilidad de esta está en detectar el problema a tiempo, hacer o no algo al respecto y tomar cartas en el asunto, la decisión de tomar el problema y enfrentarlo es difícil, sino necesario llegar a un punto crítico que obliga recién a la organización hacer un gran esfuerzo económico que no está planificado

El estrés se da lugar porque diariamente nos enfrentamos a nuevos retos y exigencias de la entidad minera, es una realidad que afecta a todos los niveles de la organización, depende del colaborador optar por escapar de estas circunstancias, solucionando problemas de algunas secciones de su vida, utilizando los tiempos asignados para sus descansos, durante su jornada de trabajo, así como tomar en cuenta las pausas activas para realizar ejercicios de relajación.

La preocupación en el trabajo también ocurre cuando las peticiones del lugar de trabajo superan la capacidad de los individuos para adaptarse a ellos.

Según Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 (2014) define el estrés como "malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a factores internos o externos". Sugiere que el estrés se caracteriza por la experiencia de una angustia mental intensa que resulta de la exposición a ciertos desencadenantes, ya sean de origen interno (como pensamientos o emociones) o externos (como situaciones en el entorno).

Parte de reducir el estrés implica tomar en cuenta las competencias del colaborador, cuál es su nivel de preparación y cuál es su eficiencia ante las peticiones de la organización; para el otro caso sería replantear el puesto de trabajo, es decir combinar por ejemplo sus actividades con salidas a campo y no permanecer en oficina la mayor parte del tiempo, haciendo más dinámico, convirtiendo su área de trabajo más activo.

1.1.2. Modelos de estrés laboral

"Se han representado dos modelos de estrés laboral que han ofrecido ascender a varios exámenes. Este es el control de solicitud demostrar, propuesto por Karasek y Theorell (1990), citado por Calnan et al., (2000) y el modelo de Siegrist de esfuerzo y Siegrist y Marmot, (2004) citado por Gómez et al. (2016)

Estos modelos hacen mención a los factores psicosociales dentro de la organización, pero también es importante su entorno laboral, la familia y su ambiente social; la personalidad del colaborador que lo ayudará o perjudicará al momento de afrontar situaciones de estrés.; esta investigación tiene esa finalidad poder identificar, para prevenir e implementar medidas de control ya que estas pueden afectar la salud del colaborador.

"De esta manera, se incluyó un tercer segmento, el apoyo social, el cual, como lo indican Calnan et al. (2000), proporciona la importante seguridad contra el estrés debido al trabajo con las solicitudes más altas y con poco control"(Sanches, 2011, p. 16). Las exigencias que se impone a los colaboradores en el cumplimiento de sus tareas, tanto físicas como psicológicas, sin poder tener control sobre ellas, es decir realizar una planificación de manera coherente y solo presionar por resultados pueden generar un alto nivel de estrés

En general, el control da la oportunidad de cambiar de acuerdo con las solicitudes según lo indicado por las necesidades y condiciones.

Además, lo que es más hostil, de vez en cuando se han obtenido los resultados opuestos probando los efectos combinados de la intriga y el control.

"La exposición de esfuerzo y recompensa propuesta por Siegrist enfatiza la importancia del trabajo para ofrecer alternativas que aumentan la autosuficiencia en los individuos a través de premios materiales, mentales y sociales" (Sánchez, 2011).

La ausencia de correspondencia al desempeño obtenido a través de la remuneración justa es uno de los factores importantes que el colaborador requiere para mejorar su autoestima, incrementar su confianza y crecimiento profesional, obteniendo como resultado considerables niveles de estrés, pues el colaborador trabaja desmotivado al sentirse menospreciado.

A. Tipos de Estresores Laborales

Se clasifican en:

"Los estresores de la condición física: Entre los descubiertos" (Sánchez, 2011).

La iluminación: Trabajar durante la noche o durante el día puede tener un impacto diferente en el movimiento y desempeño laboral.

Precauciones constantes en el trabajo pueden afectar tanto el oído como la ejecución de las tareas, incluyendo el cumplimiento y la eficiencia.

Situaciones contaminadas: La percepción de peligros puede generar una tensión notable en los expertos, lo cual afecta su rendimiento y bienestar mental.

La temperatura: Trabajar en un entorno caliente o frío puede generar un malestar considerable.

Los colaboradores que deben trabajar durante largos períodos de tiempo con ropa protectora de trabajos en caliente, respirador de silicona, guantes de caña larga y protección auditiva pueden experimentar una carga física abrumadora.

Además, existen factores estresantes relacionados con la solicitud de tareas, los cuales varían de un individuo a otro, dependiendo de sus preferencias y gustos.

Cambios de área: Cuando las tareas asignadas difieren de lo que los colaboradores están acostumbrados a hacer, puede generar estrés. Por ejemplo, cambia un operario de trabajos en caliente y asígnelo al armado de andamios, después de trabajar durante cinco años en taller.

Falta de control sobre las actividades: Cuando no se tiene control sobre las tareas que se realizan, es decir, cuando no se ajustan a nuestra percepción, puede generar estrés. Además, la falta de información y capacitación necesarias para realizar ciertas labores también contribuyen a esta situación.

"Estresores de la asociación: Los factores de estrés más críticos que se muestran en la asociación son los siguientes:

La discordia y la imprecisión del rol ocurre cuando no hay contrastes entre lo que el experto espera y la realidad de lo que la organización pide.

Cuando existe poca claridad sobre las tareas a realizar, el resultado puede generar estrés debido a la incertidumbre. Esta situación afecta el descanso, las relaciones interpersonales, la sensación de ser juzgado por los compañeros, los problemas de comunicación y las limitaciones de progreso.

Las jornadas laborales más largas causan agotamiento tanto físico como mental, lo que dificulta que los colaboradores enfrenten situaciones desafiantes. Por ejemplo, trabajar durante la noche puede resultar en una jornada más extensa que en la mañana o tarde, lo que lleva a una mayor fatiga al final del día y a una disminución en la capacidad física y mental.

Las jornadas semanales de turno noche generan agotamiento físico como mental, deteriorando en gran manera la actitud del colaborador, es importante establecer jornadas que puedan ser tolerables y no llegar al extremo de lo aceptable.

Cuando se tiene compañeros más preparados, se percibe una desigualdad que nos lleva a exigirnos más de lo que somos capaces, lo que hace que nuestras tareas sean más demandantes en un intento por estar a la altura. Esto genera frustración y constituye una fuente constante de estrés interno. Pero si esta presión obtiene resultados alentadores, llegando a mejorar la competencia del colaborador, se dice que este estrés fue manejable y positivo.

Es importante destacar que, aunque una buena comunicación y un respaldo social y jerárquico podrían mitigar el impacto negativo del peso laboral en nuestro bienestar, el estrés persiste como una fuente significativa de preocupación.

B. Causas del estrés laboral

"La mala asociación laboral, es decir, la forma en que se caracterizan las posiciones y marcos de trabajo, y la forma en que supervisan, pueden impulsar la ocupación" (Sánchez, 2011).

La escasa claridad sobre las tareas asignadas puede dar lugar a una gran cantidad de solicitudes y responsabilidades, derivándose en problemas para controlarlos adecuadamente. Una mala administración o condiciones de trabajo inadmisibles también pueden contribuir a esta situación. Además, la falta de apoyo por parte de los

demás o la falta de control sobre el propio trabajo y las responsabilidades asociadas pueden generar estrés en los colaboradores.

Generalmente las causas del estrés laboral se relacionan con la forma en que se define el rol y cómo se supervisan sus componentes. Estos componentes pueden ser considerados riesgos relacionados con la carga laboral. Sin embargo, es importante tener en cuenta que algunos de estos riesgos pueden no ser universales o no ser percibidos como perjudiciales en determinadas sociedades.

- Características del puesto de trabajo.
- Actividades propias de la posición.
- Actividades repetitivas, agotadoras y simples.
- Delegación de actividades desagradables.
- Asignaciones que crean revulsión.
- Cantidad y proporción de trabajo.
- Exceso o ausencia de trabajo.
- Obras con fechas de cumplimiento demasiado estrictas.
- Rutinas de trabajo.
- Tiempos de trabajo estricto y rígido.
- Labores extensas o fuera de horas típica.
- Marcos de desplazamiento mal definido.
- Interés y control.
- Ausencia de interés en el liderazgo básico.
- Falta de control (por ejemplo, en la planificación del trabajo, ritmo de trabajo, jornadas de trabajo y lugar de trabajo).
- Escenario de trabajo.
- Puntos de vista proficientes, estado y compensación.
- Incertidumbres relacionadas con la palabra.
- Ausencia de perspectivas de crecimiento profesional.
- Progresos innecesarios o deficientes.
- Movimiento mínimo estimado.
- Compensación por labor.
- Ámbito de evaluación de ejecución fuera de línea.

- Sobreabundancia o ausencia de límite con respecto a la posición.
- Papel vago.
- El socio trabaja dentro de una posición similar.
- Interacción con otros individuos.
- Relaciones.
- Supervisión insuficiente, descortés o no fuerte.
- Agrupaciones desagradables con compañeros.
- Labores en solitario.
- Trato horrible.
- Iniciativa defectuosa.
- Falta de lucidez en los objetivos y estructura del elemento.
- Relación entre la vida familiar y laboral.
- Condiciones opuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Escaso apoyo de la familia en lo que respecta a las cuestiones laborales.

C. Consecuencias del Estrés Laboral

Para Cacpata et al. (2020) son a nivel “psicológico, conductual, cognitivo y organizacional” (p.12), por cuanto, los efectos psicológicos del estrés laboral crónico pueden manifestarse a través de síntomas de ansiedad, agresión, depresión y frustración. A nivel conductual, puede aumentar el riesgo de cambios en el comportamiento, como trastornos alimentarios. En el aspecto cognitivo, se pueden experimentar dificultades en la toma de decisiones y problemas para pensar con claridad. Desde una perspectiva organizacional, el desempeño laboral puede volverse deficiente, con errores frecuentes en las tareas y pérdidas para la organización.

Según Loaiza et al. (2013), las repercusiones del estrés laboral crónico pueden incluso llevar a la deserción profesional, ya que las consecuencias son complejas, como la deshumanización en el cuidado, la disminución de la calidad laboral y la disminución de la productividad, entre otros aspectos principales.

Controlar el sobrepeso y la distribución de grasa, así como la obesidad central, puede ser una forma fácil y accesible para todos. Para las mujeres, el perímetro de cintura no debe superar los 89 cm, mientras que, para los hombres, la medida máxima es de 101 cm. Superar estas medidas pone en riesgo la salud de la persona.

1.2. Riesgo psicosocial

Un riesgo psicosocial laboral se refiere a una realidad, situación, circunstancia o manifestación que surge como resultado de la interacción en el trabajo y tiene una alta probabilidad de afectar el bienestar del empleado, con consecuencias significativas habituales.

Los peligros psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones jerarquizadas, sino certezas, circunstancias o condiciones que tienen una alta probabilidad de perjudicar el bienestar de los colaboradores de manera significativa. Es característico de los peligros psicosociales que representan un riesgo con una alta probabilidad de causar daños sustanciales.

Las consecuencias de los peligros psicosociales probablemente se manifiesten y sean más probables a ser graves, dependiendo de las condiciones a las que se den los factores, es decir, si los peligros psicosociales vienen afectando por cierto periodo, son continuos, etc., se ira manifestando paulatinamente mostrando cambios en diferentes aspectos.

Este enfoque no reduce la importancia de los elementos psicosociales ni de las variables psicosociales relacionadas con el riesgo o el estrés, sino que los presenta dentro de la idea más amplia y fundamental de los riesgos relacionados con el trabajo y sus posibles consecuencias negativas para el bienestar. Se reconoce el impacto del poder de la respuesta de ansiedad y su evolución a lo largo del tiempo, aunque la probabilidad de que esto prevenga sea baja. De manera similar, un menor riesgo ocasional puede tener un impacto más perjudicial.

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales pueden tener una influencia decisiva o indirecta en el bienestar, mientras que los factores de estrés psicosocial pueden afectar negativamente el bienestar, en su mayoría en un contexto menos

significativo, y los riesgos psicosociales tienden a tener consecuencias críticas para el bienestar con mayor frecuencia.

A pesar de ser considerados riesgos con una alta probabilidad de causar un daño crítico al bienestar, los factores psicosociales también poseen atributos propios que deben ser reconocidos para poder controlarlos, prevenirlos y, en última instancia, mantener una distancia estratégica de ellos.

Cuando se escucha el término "riesgos psicosociales" en el contexto de la minería, generalmente se asocia con los diversos peligros a los que los trabajadores están expuestos, como los riesgos químicos, físicos y biológicos. Sin embargo, pocos prestan atención a este factor fundamental que también tiene un impacto crucial en el desempeño del colaborador.

Estos factores psicosociales presentes dentro de la organización generan respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales, conocidas como estrés. Para que una organización pueda prosperar, es necesario contar con colaboradores motivados y saludables tanto en el aspecto físico como mental.

1.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial

Estos factores son referidos a situaciones objetivas y subjetivas que alteran el bienestar de los colaboradores.

Una de las definiciones que adquiere gran importancia es la proporcionada por la OIT (2016), la cual establece que los factores psicosociales se refieren a la interacción entre la demanda y la capacidad. En esta definición se resalta la convergencia de las características del trabajo realizado, el entorno, el grado de satisfacción y la situación organizacional, por un lado; y las habilidades, necesidades, aspectos culturales y circunstancias individuales de cada colaborador, por otro (p. 3). Por lo tanto, las condiciones laborales se configurarán en un factor de riesgo para el desarrollo del estrés, ya que están relacionadas con las condiciones organizativas. Lo que destaca de la definición de la OIT (2016) es que el riesgo psicosocial no se refiere no obstante a la condición objetiva, por tal requiere establecer tipos de evaluaciones que se adecuen a las necesidades que se muestran.

De acuerdo a Díaz (2017), cuando se establece una relación entre el colaborador y las condiciones de trabajo, se pueden generar trastornos en la salud tanto física como mental del individuo, lo que a su vez tiene repercusiones en la productividad laboral, la desmotivación y afecta la vida familiar y social. Estos son identificados como factores de riesgo psicosocial. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no siempre estos factores ocasionan alteraciones en el bienestar de los colaboradores, ya que el impacto en la salud puede variar dependiendo de la capacidad física y emocional de cada persona, así como de cómo se enfrentarán a dichos factores. En el caso de los profesionales de la salud, este contexto no es diferente, ya que la presencia del riesgo psicosocial puede ser concurrente, pero no siempre lleva al desarrollo del estrés (Comte.et.al. (2016).

De esta forma, se comprueba que los factores involucrados en el riesgo psicosocial ejercen un impacto en el rendimiento y en la productividad.

Es por eso que es crucial supervisar y promover un entorno laboral saludable que fomente el desarrollo personal, la motivación y el aprendizaje, ya que estas características son fundamentales para el crecimiento de la organización. Sin embargo, también existen organizaciones en las que los requisitos son mínimos y la supervisión es deficiente, lo que resulta en un entorno laboral limitado en términos de motivación. Esto puede llevar a que los aprendizajes adquiridos se deterioren o se pierdan debido al comportamiento influyente de la organización. Por lo tanto, es necesario enfocarse en crear un entorno laboral que estimule el desarrollo, la motivación y el aprendizaje continuo.

Los objetivos de la investigación se definen de manera precisa para satisfacer la necesidad de información, seguido de la planificación estratégica y acciones para encontrar datos relevantes en diferentes fuentes de búsqueda. No hay un conjunto de estrategias universales para ubicar información que se aplique a todos los objetivos informativos, pero existen componentes estratégicos y una secuencia lógica de pasos para lograr una situación viable y original en función del propósito. Estas acciones precisaron rapidez y flexibilidad durante el proceso de búsqueda de información, dependiendo de la calidad, cantidad y relevancia de los resultados obtenidos.

Cuando escuchamos el termino riesgos psicosociales en minería, se suele asociar esa idea a los diversos peligros a los que está expuesto el colaborador tales como:

químicos, físicos y biológicos, pocos prestan atención a este factor fundamental del cual también depende el buen rendimiento del colaborador.

Estos factores psicosociales dentro de la organización generan respuesta de tipo fisiológico, cognitivo y conductual, denominadas normalmente estrés, para que una organización prospere necesita tener colaboradores motivados y sanos tanto en el aspecto físico como mental.

La OIT (2016), puntualizo que los riesgos psicosociales son el resultado de la interacción entre las relaciones humanas y la estructura del trabajo, y tienen consecuencias derivadas. Esta definición revela la amplitud y complejidad de algunos factores predisponentes de riesgos psicosociales, los cuales pueden tener un impacto en los derechos fundamentales asociados al acoso, discriminación, hostigamiento y agresiones.

Además, según investigaciones recientes sobre el tema, se ha observado que la participación activa de los colaboradores en la organización contribuye a mejorar el ambiente psicosocial y las condiciones laborales. Asimismo, se destaca que la evaluación de los riesgos psicosociales dentro de las empresas se lleva a cabo de manera más frecuente, abordando múltiples tareas simultáneamente (41,2% al 45,3%), en especial relación con las demandas emocionales. (58,6% al 64%) (Janetzke & Ertel, 2017).

A pesar de que se ha observado un aumento en los estudios relacionados con los riesgos emergentes de la naturaleza psicosocial, tanto a nivel nacional en España como a nivel internacional, su cantidad sigue siendo relativamente baja. Aunque algunos de estos estudios recientes han demostrado que la participación activa y directa de los colaboradores en la organización contribuye a mejorar el entorno psicosocial y las condiciones laborales (Janetzke & Ertel, 2017), es importante destacar que la evaluación de los riesgos psicosociales se lleva a cabo en mayor medida en empresas de mayor tamaño, donde las inspecciones en los lugares de trabajo son más frecuentes y suelen contar con especialistas en psicología (Beck & Lenhardt, 2019). Sin embargo, aún queda por determinar el impacto y los límites generados por los riesgos psicosociales.

En relación, Walters (2011) indica que existe un potencial impacto positivo derivado de la acción sindical, aunque requiere de investigaciones suplementarias las cuales permitan ahondar esta línea de investigación.

Respecto al impacto de los riesgos sobre la salud de los colaboradores, podemos indicar que existen investigaciones acreditadas por medio de los modelos teóricos de 336 RIO, N.º 30 24, 2020 337 Raúl Payá, Alejandro Pizzi firmas de mayor tamaño, en las que suceden más constantemente las inspecciones en sus centros laborales, y que cuentan generalmente con especialistas en psicología (Beck & Lenhardt, 2019).

1.2.2. Indicadores

A. Participación- implicación-responsabilidad

"El cambio de esta variable significa una expansión en el nivel de flexibilidad y autonomía que los colaboradores necesitan para controlar y clasificar su propio trabajo particular y para decidir las estrategias a ser utilizadas" (Sánchez, 2011).

Una vocación que promueva el liderazgo general de la población tendrá un impacto positivo en la competencia y eficacia de los especialistas, reducirá contratiempos, errores y mejorará la calidad en todos los niveles. Se recomienda:

- Fomentar la colaboración entre los colaboradores en diferentes áreas de trabajo, desde la propia organización hasta la distribución y coordinación de los proyectos. Esto puede incluir aspectos como el uso compartido de espacios o recursos.
- Definir, comunicar y aclarar el nivel de interés que se otorga a las diferentes partes de la organización, ya sea en términos de toma de decisiones o acceso a liderazgo básico.
- Evaluar si la estructura actual de la organización requiere canalizar el apoyo de los diversos especialistas de manera más efectiva y ligera. Identificar qué perspectivas se pueden mejorar y, si es necesario, establecer nuevos canales de comunicación e intercambio de ideas.

En resumen, fomentar una vocación que promueva el liderazgo general de la población puede tener efectos positivos en la competencia, eficacia y calidad de los especialistas, siempre y cuando se fomente la cooperación, se defina claramente el nivel de interés y se adapte la estructura organizativa para canalizar el apoyo de manera más efectiva.

Ajustar los diversos niveles de apoyo (lluvia de ideas, programas, reuniones, composiciones, tratamiento coordinado) a la pregunta y sustancia de los puntos de vista sobre los que se controla el interés.

A pesar de que no hay tales medios, considérense hacerlos, considerando que la insignificante realidad de hacerlos no significará un incremento poderoso de la cooperación, si no es unido por un procedimiento ligero de consideración y respuesta.

Evite la supervisión excesiva a través de marcos de control rígidos (trabajo, tiempo, planes) y elimine las comisiones que generen una falta total de control.

Transforme de manera dinámica los estilos de convocatoria que pueden parecer autoritarios, otorgando mayor participación y responsabilidad individual a los trabajadores, lo que fomentará la colaboración entre los diversos especialistas de la organización.

Permita al colaborador tener un mayor control sobre su tarea, en la medida de lo razonable, brindándole la capacidad de elegir el ritmo de trabajo, la forma de organización, entre otros aspectos.

Es necesario proporcionar una supervisión adecuada que ayude al especialista a desarrollarse en su trabajo, mejorando sus habilidades sin que sea percibido como una interrupción o un control excesivo desde una posición superior.

En un entorno de trabajo saludable, se permite al colaborador organizar su propio trabajo, identificar condiciones y evaluar los riesgos existentes antes de iniciar su tarea. De esta manera, el colaborador se convierte en un responsable activo en la mejora de las condiciones de su área de trabajo y en el nivel de productividad de su equipo.

Cuando el colaborador se compromete con su equipo de trabajo, se obtiene una mayor vigilancia y atención hacia la tarea, lo que permite ir más allá de una simple ejecución mecánica, comprendiendo el propósito de la tarea y generando ideas de mejora para el desarrollo futuro y labores posteriores.

B. Formación- información-comunicación

El progreso de esta variable fortalece el nivel de interés individual que la organización muestra hacia sus colaboradores, al mismo tiempo que fomenta el flujo de información vital para mejorar el desempeño de las diferentes empresas.

Es crucial que dentro de la organización se establezcan claramente las habilidades y atribuciones de cada individuo, con el fin de asegurar la mejor combinación entre las tareas y la población que las lleva a cabo.

Proporcionar a los especialistas información clara y precisa sobre qué deben hacer. Comunicar a los trabajadores sus capacidades, habilidades, atribuciones y los procedimientos a seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, sus responsabilidades y su autonomía.

Mejorar los canales de comunicación para los colaboradores, haciéndolos más ágiles y claros, para evitar sesgos o malentendidos.

Elaborar planes adaptados a las necesidades tanto de la organización como de los colaboradores.

Prestar atención a la capacitación de los especialistas en todos los niveles, tanto en los aspectos horizontales como verticales de desarrollo.

Promover la gestión de habilidades intelectuales y fomentar oportunidades de aprendizaje continuo a través del trabajo, con el objetivo de construir las capacidades de los especialistas.

El colaborador personal cuenta con la información necesaria, la cual no se limita solo a un material didáctico accesible, sino que también incluye programas de formación y difusión de procedimientos y estándares destacados por la organización, a través de capacitadores tanto internos como externos.

Las charlas diarias hacen un refrescamiento de los estándares, se comunica eventos ocurridos dentro y fuera de la organización, para tomar en cuenta y evaluar en conjunto

cómo se debió proceder, en minería contar con toda esta información es un deber y un derecho el cual se encuentra incluido en la normativa minera DS 024-2016 EM.

C. Gestión del tiempo

La transformación de este elemento está relacionada con la ampliación del nivel de autonomía otorgado al especialista para tomar decisiones sobre el ritmo y la secuencia de su trabajo, las pausas y la selección de los enfoques de acuerdo con sus propias necesidades. Para mejorar el uso adecuado del tiempo, se deben considerar las siguientes medidas:

Ajustar la cantidad de trabajo a realizar en el momento oportuno para su correcta ejecución.

Evitar que el colaborador perciba una presión excesiva y una rigidez en relación al tiempo.

Garantizar que la tarea permita al especialista establecer límites de tiempo que le permitan tener un control sobre su propia agenda.

Proporcionar una comprensión clara de los objetivos a alcanzar y permitir que el colaborador se autorregula en cuanto a las tareas a realizar en cada momento, lo que le brinda la capacidad de ajustar su ritmo de trabajo y realizar cambios según sea necesario.

Enfocarse en aquellas posiciones en las que, debido a la naturaleza de la tarea, existe un alto riesgo de falta de autonomía (por ejemplo, trabajar de manera forzada por una máquina o en una línea de ensamblaje).

Identificar las causas por las cuales las condiciones establecidas para cumplir con los compromisos son poco frecuentes y realizar los cambios necesarios para lograr un equilibrio adecuado.

Establecer estructuras que permitan al colaborador conocer los niveles de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para llegar a cabo.

Estas medidas buscan mejorar la gestión del tiempo, promover la autonomía y permitir que el colaborador tenga un mayor control

La gestión de tiempo implica independencia del colaborador en organizar su ritmo de trabajo, el tiempo con el que cuenta el colaborador para la finalización de manera efectiva su jornada laboral; la organización establece un cronograma de trabajo, pero en algunos casos los trabajos imprevistos pueden ocasionar que se vea afectado con una sobrecarga de trabajo, sumado a ello, horarios extendidos, incluso por varios días, lo cual puede decaer en fatiga por el tiempo limitado para su descanso.

Establecer ritmo de trabajo en base a las metas planificadas, puede mejorar los tiempos de manera efectiva, tomando en cuenta la necesidad de ciertas actividades que sean prioridad y no sobreexponer a los colaboradores a potenciales incidentes, sino más bien respetando los tiempos planificados.

D. Cohesión de grupo

El fortalecimiento de las relaciones entre los miembros de la organización impacta en el apoyo del equipo, fomentando una mayor participación en las actividades y promoviendo la cohesión en el conjunto. Para lograrlo, se deben considerar las siguientes medidas:

Prestar atención al apoyo social que los subordinados reciben de sus superiores (reconocimiento del trabajo, ayuda especializada y material, establecimiento de conexiones personales más allá de lo puramente formativo, consideración de asuntos individuales, entre otros aspectos).

Fomentar el contacto entre los profesionales que integran la organización, facilitando la interacción en los espacios y ambientes de trabajo.

Cuidar los distintos niveles de relaciones existentes en la organización: la verticalidad (entre especialistas y jefes), las relaciones entre pares y las conexiones con los clientes externos.

Valorar el apoyo social (emocional, instrumental, ayuda mutua, entre otros) como un elemento significativo en la estructura de la organización, dado que puede reducir considerablemente la ansiedad percibida por los individuos.

Establecer pautas claras para resolver conflictos entre los profesionales, tanto en situaciones individuales como laborales.

La falta de atención a estos aspectos puede generar a largo plazo tensiones en el equipo, deteriorado su desempeño y cohesión.

Dentro de la organización, todos los colaboradores deben funcionar como un equipo, integrándose a través del fomento de la solidaridad, participación y la comprensión, de este modo los integrantes funcionan para el bien propio y viceversa.

De no existir la cohesión, el nivel de eficacia no se consigue ni los resultados proyectados, por consecuencia una baja productividad.

Cuando los colaboradores de la organización no tienen la cohesión necesaria, no se desenvuelven con el nivel de eficacia esperado, tampoco de logra los resultados esperados, estas situaciones por ende ocasiona como consecuencia conflictos que derivan en malas relaciones interpersonales, falta de motivación e insatisfacción de los colaboradores.

Para conseguir los mejores resultados, los trabajadores deben realizar su trabajo de la manera más eficaz posible en un ambiente cooperativo, organizado y coordinado.

E. Hostigamiento psicológico (MOBBING).

El acoso psicológico en el trabajo se refiere a situaciones en las que una persona o un grupo de individuos participan en un conjunto de comportamientos caracterizados por una crueldad mental extrema, de manera sistemática y durante un período prolongado, dirigidos hacia otra persona en el entorno laboral.

El objetivo de este comportamiento es intimidar, menospreciar, degradar y agotar emocional y mentalmente a la víctima, con el propósito de marginarla de la organización.

La probabilidad de sufrir de acoso dentro de una organización puede darse debido a una mala administración, en donde la intolerancia y la discriminación crean un clima de miedo, desconfianza, por algunos miembros de la organización que optan por posturas abusivas quienes consideran estar “autorizadas” para generar abuso de poder.

El trabajo desorganizado, malas instrucciones y la falta de información crean un ambiente de insatisfacción, fatiga y el pesimismo de nunca poder cambiar ese ambiente laboral, toda esa tensión puede desfogarse en colegas, familia y amigos.

Un ambiente de trabajo desfavorable puede desencadenar en renunciaciones o ausentismos, como también el miedo al desempleo, crea una condición para que se desarrolle el mobbing.

1.2.3. Características de los riesgos psicosociales

A. Afectan a los derechos fundamentales del colaborador

Sin embargo, los peligros psicosociales no aluden a las partes periféricas u opcionales de los estados de trabajo autorizados, sino a los componentes esenciales de sus atributos como residente de trabajo, su nobleza como hombre, su derecho a la integridad física e individual, su derecho a oportunidades y su derecho al bienestar positivo y negativo "(Cano, 2002).

Los riesgos psicosociales mencionados anteriormente, y en su mayoría ampliamente reconocidos, como la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, son perjudiciales para la integridad física y personal, así como para la dignidad y el bienestar de los trabajadores. Estos riesgos representan una amenaza a los derechos fundamentales de los empleados ya su cercanía con los valores esenciales.

Hoy en día la existencia de hechos agravante en el estado de salud del colaborador, como es, el volumen de trabajo, presión permanente para el cumplimiento de sus obligaciones, violencia, acoso laboral y sexual concluyen en estrés, estos temas llegan a ser tratados dentro de un proceso legal, el acoso sexual por ejemplo llega a afectar la reputación de la organización, afectando el clima laboral dando a entender la falta de valores, también arrastra el tema de la productividad, es por eso que las distintas organizaciones ya tienen estipulado dentro de su normativa interna sanciones con respecto a estos temas en protección de los derechos de los colaboradores.

B. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del colaborador

"Los impactos de las variables de riesgo psicosocial hacen un seguimiento del bienestar de los especialistas a través de instrumentos de reacción al estrés (Levy, 1981), tal como lo expresan la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, et al., 1987).

Estas reacciones son fuertemente influenciadas por los aspectos perceptuales y cognitivos, es decir, los efectos de los factores psicosociales estresantes en la fuerza del colaborador son en su mayoría modificados. Mientras que los factores de riesgo psicosocial o estrés tienen efectos intervencionistas y parciales, los impactos de los peligros psicosociales tienen efectos más amplios

Diferentes tipos de peligros psicosociales, por ejemplo, la incertidumbre en el trabajo o el agotamiento profesional son tipos de ansiedad constante que, en general, influyen en toda la asociación de una persona en el trabajo o al modo de vida del experto". (DSM-IV-TR, 2002)

Ambos influyen en el trabajo general del colaborador, los niveles de bienestar individual y están con el tema versátil.

Dado que existe una relación causal entre el inicio del acoso laboral y la manifestación de los síntomas asociados a la exposición, se llega al punto en el que la víctima experimenta un estado depresivo que afecta su capacidad para desempeñar sus funciones laborales. Es indudable que las repercusiones del acoso laboral en la salud de los colaboradores son de gran importancia, por lo tanto, es necesario prestar una mayor atención a nuestra legislación en este sentido.

C. Afectan a la salud mental de los colaboradores

- Los riesgos se caracterizan por su capacidad de causar daño tanto al bienestar físico como mental.
- Los riesgos psicosociales tienen impactos en el bienestar físico de los colaboradores, pero su efecto es especialmente significativo en el bienestar psicológico de los mismos.

Aunque no se puede hacer una separación absoluta, los riesgos psicosociales, debido a su naturaleza extrema, influyen de manera conjunta e integral en los procesos de adaptación del individuo y en su sistema de protección y ajuste mental. La evidencia actual demuestra que el estrés, la tristeza y otros indicadores de pobre bienestar psicológico están relacionados con la exposición a los riesgos psicosociales.

"Los peligros psicosociales son en verdad una infracción crítica de los deseos esenciales del trabajo, por lo que pueden crear modificaciones en la organización de

los procedimientos, subjetivos, apasionados y conductuales que generan dispersiones mentales significativas" (Cano, 2002).

La presencia de trastornos depresivos, suicidios o conductas suicidas se encuentran frecuentemente entre las más reconocidas.

El tema del trastorno de estrés postraumático, que se ha vuelto cada vez más común en los entornos laborales, ha sido identificado por la OIT (2010, párr. 2.4) como una enfermedad ocupacional.

La información sobre la existencia del trastorno de estrés postraumático en el lugar de trabajo está en constante crecimiento, especialmente relacionado con riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el comportamiento inapropiado.

Un clima laboral nefasto dentro de una organización afecta la salud de los colaboradores y también la misma productividad, la ausencia de objetivos laborales, la falta de claridad en el rol, la ausencia o escasez de recursos, sobrecarga laboral y conflictos interpersonales dificultan la consecución de objetivos y disminuyen los sentimientos de autoeficacia, derivando con el paso del tiempo en agotamiento de los miembros de la organización, es responsabilidad implementar estrategias de apoyo individual, grupal y organizacional, pero sobre todo a nivel de prevención.

D. Tienen formas de cobertura legal.

El verdadero significado de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y su impacto en el bienestar de los especialistas han limitado el desarrollo de un marco legal adecuado y la mejora de la legislación en este tema (Cano, 2002).

Aunque los problemas derivados de los factores estresantes psicosociales se han abordado de manera superficial, existe cada vez más evidencia que señala el estrés, la violencia y el acoso como casos más claros (Leka et al., 2008).

Ejemplos de esto son las Directivas Marco Europeas (Socios Sociales Europeos, 2004) y el "Acuerdo marco sobre el acoso y la violencia en el trabajo" (European Social Partners, 2007), que fundamentan los marcos para la promulgación de normas europeas en esta materia diversos países europeos están adaptando estas recomendaciones a leyes nacionales específicas.

En España, se han emitido algunas sentencias sobre estos asuntos, como la decisión de la Corte Suprema de Madrid del 5 de octubre de 2005, que establece la obligación de evaluar el riesgo de estrés cuando la organización reconoce su existencia.

La actual Ley 62/2009 de la Inspección del Trabajo reconoce el acoso laboral como una infracción en la prevención de riesgos psicosociales.

1.2.4. Proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde.

El proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde fue realizado por una empresa dedicada a realizar trabajos en ingeniería y proyectos, fabricación de maquinaria, estructuras metálicas, montaje, mantenimiento industrial y minero. Respecto al proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde inicia sus actividades en el año 2019, brindando servicios electromecánicos, manteniéndose gracias al desempeño del personal con el que cuenta, quienes son capacitados de acuerdo con el Programa de capacitaciones anual, como parte del compromiso de la empresa con el cliente.

Este proyecto realiza servicios de fabricación, modificación, instalación y montaje de estructuras metálicas y eléctricas.

Las áreas en las cuales brinda sus servicios están comprendidas en:

- Planta concentradora CV1
- Planta concentradora CV2

1.3. Antecedentes investigativos

1.3.1. A nivel internacional

Moscheni y Gili (2021) en el artículo titulado: “Ni las personas son una máquina, ni la salud una mercancía riesgos psicosociales en el trabajo minero metalífero, el propósito de este artículo es identificar dichos riesgos en la minería metalífera”, el objeto de su análisis es el riesgo psicosocial en el trabajo en la industria minero metalúrgica de la provincia de San Juan, Argentina, profundizando en la dimensión subjetiva del trabajo. Para ello se empleó un estudio con perspectiva interpretativa y particularmente cualitativa, en colaboradores. Por ello, se estudiaron diversos factores de riesgo y sus consecuencias sociales y de salud física y mental. Los resultados, mostraron que uno de los factores más importantes es la ruptura de los vínculos afectivos de los

colaboradores con sus familias. Finalmente, se determina que el trabajo puede ser estresante afectando el desempeño afectando al ambiente laboral.

Polo (2022), en la investigación titulada: “El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020”, el objetivo fue identificar el nivel de estrés laboral entre los colaboradores del área gestión técnica de la Empresa minera AIC debido a las nuevas formas de trabajo. Para lograrlo, se trabajó con toda la dotación de la empresa, la cual está conformada por 18 colaboradores del área de dirección técnica, quienes, por la naturaleza de sus funciones y operaciones, son capaces de adaptarse al nuevo trabajo remoto e identificar el nivel de estrés. Para ello se empleó una metodología cuantitativa empleando cuestionarios de evaluación del estrés. Los resultados indicaron que el 88.9% de los colaboradores presentan un nivel de estrés muy alto, por lo que se elaboró un plan de acción para reducir el estrés. Por último, se concluye que el estrés es la inestabilidad entre los recursos y las demandas que se obtienen en las actividades diarias, también en el ámbito laboral. El trabajo remoto como tipo de trabajo está indirectamente relacionado con el estudio del posible estrés laboral de los colaboradores, por lo que es importante contar con una herramienta para documentar el estrés laboral en los nuevos estilos de trabajo remoto, teniendo en cuenta la nueva realidad en la que vivimos.

Buitrago et al. (2022), en la investigación titulada: “Diagnostico del riesgo psicosocial en colaboradores de la empresa mineros Quebrada Azul LTDA.”, tiene como objetivo, identificar los factores de riesgo psicosocial, los cuales se encuentran expuestos los colaboradores, para determinar estrategias que favorezcan el bienestar físico, mental y social de los colaboradores. Para ello, se empleó una metodología estudio mixto donde se analizaron variables cualitativas y cuantitativas identificando factores de riesgo psicosocial dentro y fuera del empleo a través de herramientas de evaluación de factores de riesgo psicosocial que ofrece el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, a 10 operadores. Los resultados del estudio encontraron que la dimensión de mayor ocurrencia entre los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo corresponde a exigencias ambientales y de esfuerzo físico. A pesar de que estas dimensiones ponderaron entre altas y muy altas al ser analizadas, se pudo evidenciar que la empresa cuenta con un nivel bajo de factor de riesgo psicosocial debido a que el resto de dimensiones tienen niveles despreciables y

bajos. Por último, se establece que este estudio es innovativo ya que no se han estudiado los riesgos psicosociales de la minería de esmeraldas.

1.3.2. A nivel nacional

Mayhua (2022), en la investigación titulada: “Los factores de Riesgos Psicosociales y la accidentabilidad laboral en los colaboradores de la Empresa TECNOGRUAS PERÚ en Minera CHINALCO – 2021”, su objetivo es presentar las relaciones que existen entre los factores de riesgo psicosocial y el número de accidentes de trabajo en las operaciones mineras. Para ello se empleó una metodología descriptiva, correlación y transversal. Los resultados demostraron la relación significativa de las variables ($\text{sig.}=0.000$) por debajo de 0.05, por lo que se acepta el supuesto general ya que el "r" calculado es 0.756 con una alta correlación positiva. Por último, se concluyó que los colaboradores se desempeñan con jornadas laborales continuas, lo que hace que aumente el cansancio, afecta la capacidad de reacción inmediata, lo que puede derivar en incidentes inesperados en el desempeño de su trabajo y en alto riesgo en el trabajo. Por lo tanto, era necesario determinar la personalidad de los colaboradores y su relación con el comportamiento que muestran en el ambiente de trabajo.

García (2022), en la investigación titulada: “Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de empresa de construcción en minería, 2021”. El objetivo es explicar el vínculo entre el estrés laboral y el compromiso organizacional entre los colaboradores de una obra de construcción de una mina en el año 2021. Para ello desarrollo un método de tipo básico, diseño no experimental, transversal y correlativo. Se contó con un total de 400 colaboradores de los cuales se obtuvo una muestra de 197 asociados. Los resultados obtenidos indicaron que en su mayoría presentaban niveles altos de estrés laboral (90.4%). En definitiva, que no existe un vínculo directo y significativo entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en las empresas constructoras mineras.

Zamora (2021), en el artículo titulado: “Estrés laboral y expresión de ira en colaboradores de una unidad minera en tiempos de COVID – 19, Juliaca” tiene como objetivo ver si existe una relación relevante entre el estrés laboral y expresión de ira en el personal de una empresa minera durante la pandemia de COVID – 19 en la ciudad de Juliaca 2021. Para ello aplicaron una metodología no experimental, transversal, correlacional y cuantitativa. La población estuvo conformada por 60 colaboradores,

las características demográficas arrojaron que la mayoría eran hombres, su edad oscilaba entre los 20 años hasta los 50 años, y todos estaban registrados en el gremio minero. Las herramientas aplicadas fueron la OIT - cuestionarios de la OMS sobre estrés laboral. Los resultados muestran que hay una relación directa y relevante ($\rho = .577$; $p < 0.05$) entre los temas estudiados. Finalmente, se determina que con el paso del tiempo el estrés laboral al que está expuesto el colaborador, pone en peligro el desempeño laboral y el logro de metas. Asimismo, cabe señalar que un alto nivel de estrés laboral, alto será el nivel de expresión de ira.

Aliaga (2019), en su investigación titulada: “Relación entre estrés y jornada laboral en colaboradores de una empresa de servicios en una unidad minera en la región Cajamarca”, tuvo como objetivo identificar diferencias entre el estrés según la jornada laboral. Para ello se desarrolló un estudio de método asociativo, comparativo y correlacional con una muestra conformada por la población total, es decir 175 colaboradores en empresas de servicios. Además, la herramienta utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario de contenido laboral de Karasek. Los resultados demuestran que no existe relación entre el estrés y la precariedad laboral, que los colaboradores por turnos reportan más estrés que los que solo trabajan en turnos diurnos y que el estrés no se ve afectado por la jornada laboral. Finalmente, las personas que vivían en la región de Cajamarca, pero no en las comunidades aledañas a la mina estaban más expuestas al estrés, el género no era una variable relacionada con el estrés y los operarios, es decir, los que hacían trabajo físico estaban más estresados que los que no, más horas, menos estrés. El apoyo social de colegas y gerentes fue importante para reducir el estrés de los colaboradores. No hubo correlación entre el estrés y la inseguridad laboral.

1.3.3. A nivel local

Calizaya et al. (2020), en el artículo titulado: “Riesgos psicosociales en el trabajo en colaboradores de una empresa minera de Arequipa”. Planteó como objetivo medir la situación de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo en colaboradores según variables sociodemográficas en una empresa minera de Arequipa. El método utilizado fue a través de cuestionarios de autoevaluación de riesgos psicosociales en el trabajo COPSOQ – ISTAS 21, versión 1.5, en una muestra de 201 colaboradores, el estudio aplicó un diseño cuantitativo, descriptivo – comparativo, transversal. Los resultados según el análisis estadístico describen que los datos no presentan distribución normal,

es así que de acuerdo a los resultados se demostró que el nivel de exposición a riesgos psicosociales es desfavorable siendo los colaboradores obreros en comparación a los colaboradores y funcionarios quienes presentan mayores problemas en las exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social, doble presencia y estima, así también, según sexo son las mujeres quienes presentan mejores resultados en las dimensiones citadas debido a que controlan su trabajo, reciben apoyo de compañeros y superiores, y el trato es adecuado en comparación a los varones, y las correlaciones sobre las exigencias psicológicas demostraron que existe alta probabilidad de perjudicar la salud física, mental y social del colaborador. Por tanto, en cuanto a la relación entre los diferentes riesgos psicológicos existe la posibilidad de gran perturbación mental donde la salud se reduce y se manifiesta que enfrentan riesgos mentales afectando el bienestar de los colaboradores.

Vargas (2020), en la investigación titulada: “Riesgo psicosociales en los puestos de trabajo de los colaboradores de la compañía minera Zafranal S.A.C. Castilla – Arequipa”, tiene como finalidad identificar los riesgos psicológicos que se presentan en los lugares de trabajo de los colaboradores de Compañía Minera Zafranal S.A.C. Para ello empleo un método básico, descriptivo, no experimental con perspectiva cuantitativa, incluyendo 173 colaboradores del campamento y la oficina de la empresa minera a través de recolección de datos por encuesta. Los resultados del análisis de datos por medio de la prueba de Kolgomorov para establecer la distribución normal de los datos, en este sentido la prueba mostró que los datos se acercan a una distribución normal. En ocupaciones donde el nivel de exposición a riesgos para la salud mental es alto, se considera lo siguiente: Gerente 1,7%, asistente 3,5%, chofer 1,2%, coordinador 3,5% y jefe de oficina 4,6%. Se concluye, que el nivel de exposición a riesgos psicológicos, dependiendo del lugar de trabajo, se encuentra en áreas fuera de las oficinas, es decir, los colaboradores que laboran en campo se sienten en riesgo de contraer enfermedades profesionales. Para finalizar, se recomienda que la empresa minera inspeccione regularmente áreas importantes fuera de las oficinas donde puedan ocurrir riesgos psicosociales para garantizar la seguridad e integridad de todos los colaboradores.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas, instrumentos y materiales de investigación

2.1.1. Técnica

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta que según López y Fachelli (2015) permite sistematizar la información.

2.1.2. Instrumento

- **Descripción del primer instrumento**

Para evaluar la variable estrés laboral se consideró la Escala de estresores laborales en colaboradores. Es un cuestionario de 48 ítems diseñado por Mithely y Andersen (2001), esta escala mide nueve indicadores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal; estos indicadores son:

- 1) Relación con los jefes
- 2) Preparación inadecuada
- 3) Carencia de sostén
- 4) Conflicto con otros colaboradores
- 5) Sobrecarga de trabajo
- 6) Incertidumbre respecto al tratamiento
- 7) Vulnerabilidad
- 8) Satisfacción
- 9) Autoestima

Baremo de estrés laboral

Indicador	Categoría	Intervalo
Estrés laboral	Ausencia	0-36
	Mínimo	37-73
	Manejable	74-110
	Elevado	111-144

Fuente: Base de datos

Nombre del Instrumento:	Escala de estresores laborales.
Administración:	Individual.
Duración:	10 minutos
Descripción:	El cuestionario de estrés laboral consta de 9 indicadores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal

▪ **Descripción del segundo instrumento**

Para evaluar la variable riesgo psicosocial se consideró la Escala de factores psicosociales conformado por 30 ítems diseñado por Metts (1999) y que fue adaptada por Lahera y Góngora (2002), referidas a cinco indicadores relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar; estos indicadores son:

- 1) Participación, implicación, responsabilidad.
- 2) Formación, información, comunicación,
- 3) Gestión del tiempo.
- 4) Cohesión de grupo.
- 5) Hostigamiento psicológico (MOBBING).

Baremo de riesgo psicosocial

Indicador	Categoría	Intervalos
Riesgo psicosocial	Muy adecuado,	0% - 19%
	Adecuado	20%- 39%
	Inadecuado	40%- 60%
	Muy inadecuado	61% --100%

Fuente: Base de datos

Nombre	Escala de Factores Psicosociales
Autor:	Metts Ralph (1999)
Adaptación española:	Matilde Lahera Martín y Juan José Góngora Yerro.
Administración:	Individual.
Duración:	10 minutos
Descripción:	El cuestionario consta de 30 ítems referidos a cuatro dimensiones relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.



2.2. Cuadro de variables

Variable	Indicadores	Técnica e instrumentos	Estructura del instrumento
Estrés laboral	Relación con los jefes	Encuesta	1, 2, 11, 13, 20
	Preparación inadecuada		6, 44
	Carencia de Sostén		3, 8, 9
	Conflicto con otros trabajadores		10, 12, 14, 15
	Sobrecarga de trabajo		16, 17, 18, 24
	Incertidumbre respecto al tratamiento	Escala de Estresores Laborales	4, 7, 37, 38
	Vulnerabilidad		19, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 40, 42, 47, 48
	Satisfacción		29, 33, 34, 36
	Autoestima		5, 23, 30, 35, 39, 41, 43, 45, 46
Riesgo psicosocial	Participación, implicación, responsabilidad	Encuesta	1, 3, 6, 9, 10, 11, 14
	Formación, Información, Comunicación		4, 5, 11, 16, 17, 24, 26
	Gestión del Tiempo		3, 10, 14, 15, 22
	Cohesión de grupo	Escala de Factores Psicosociales	28, 9, 30
	Hostigamiento psicológico (MOBBING)		4,7,8,13,17,19,21

Fuente: Base de datos

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ubicación espacial

El estudio se realizó en el campamento de Sociedad Minera Cerro Verde de la ciudad de Arequipa donde realizaba sus actividades la empresa que realiza el proyecto minero.

2.3.2. Ubicación temporal

El estudio se realizó de octubre 2021 a marzo de 2022.

2.3.3. Unidades de estudio

Las unidades de estudio estaban constituidas por colaboradores de la empresa responsable del proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde donde como criterio de exclusión son los colaboradores que tienen personal a cargo y como criterio de inclusión a los colaboradores que están subordinados. Por lo tanto, la población estuvo compuesta por 58 colaboradores del proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde. Se trabajó con toda la población, fue un muestreo no probabilístico.

Población

Áreas	N	%	Género	N	%
Operativa	53	91%	Masculino	54	93%
Administrativa	5	9%	Femenino	4	7%
Total	58	100%	Total	58	100%

Fuente: Base de datos

2.4. Estrategia de recolección de datos

2.4.1. Organización

Para la recolección de datos a través de la aplicación de los instrumentos se solicitó el permiso a la gerencia de la empresa después se recolecto los datos presencialmente en los horarios coordinados con el área de recursos humanos donde no se permitió la recolección de datos sociodemográficos por restricción de la empresa.

2.4.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Tomando en cuenta las variables y los objetivos de la investigación, se optó por utilizar instrumentos ya validados y confiables (Ver anexo 3). A pesar de estar en pandemia, se aplicó una prueba piloto a 05 trabajadores de la empresa en el año 2021, los cuales me dieron la confiabilidad de ambos instrumentos.

2.4.3. Criterios para el manejo estadístico de resultados

Una vez aplicado el instrumento se procedió a armar una base de datos en Excel, se codificarán y se armará una matriz en el paquete estadístico SPSS 23, en el que se procesaron las tablas.

Se elaboraron tablas univariadas con frecuencias absolutas y relativas, también se realizaron tablas bivariadas o de doble entrada y se aplicará la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5% para determinar la correlación se aplicó la prueba de correlación rho de Spearman considerando la siguiente interpretación:

Baremo interpretación de coeficiente de correlación rho Spearman

Valores		<u>Interpretación</u>
De:	A:	
+ 0.00		<u>Correlación nula</u>
+ 0.01	+0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
+ 0.20	+0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+ 0.40	+0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+ 0.70	+0.89	Correlación elevada (positiva o negativa)
+ 0.90	+0.99	Correlación muy elevada (positiva o negativa)
	+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Baremo correlación de rho Spearman

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo, presentamos los resultados organizados de acuerdo a las variables e indicadores:

- 3.1. Resultados de la variable Estrés laboral.
- 3.2. Resultados de las dimensiones de la variable Estrés laboral en una tabla resumen: Relación con los jefes, Conflicto con otros trabajadores, Vulnerabilidad, Preparación inadecuada, Sobrecarga de trabajo, Satisfacción, Carencia de sostén, Incertidumbre y Autoestima.
- 3.3. Resultados de la variable Riesgo psicosocial.
- 3.4. Resultados de las dimensiones de la variable Riesgo psicosocial en una tabla resumen: Participación implicación, responsabilidad, Gestión del tiempo, Hostigamiento, Formación, información comunicación y Cohesión de grupo.
- 3.5. Resultados en tablas cruzadas de las variables Estrés laboral y Riesgo psicosocial.
- 3.6. Resultados en tablas cruzadas de cada uno de las dimensiones de la variable Riesgo psicosocial con la variable estrés laboral.
- 3.7. Resultados de la correlación entre las variables estrés laboral y riesgo psicosocial
- 3.8. Resultados de las correlaciones entre las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.
- 3.9 Comprobación de la hipótesis.

Todo el análisis estadístico de los datos, fueron realizados utilizando Excel intermedio y SPSS versión 25. A partir de ello se realizó la discusión de los resultados y la comprobación de la hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman porque las distribuciones de los datos de las variables son normales, según la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

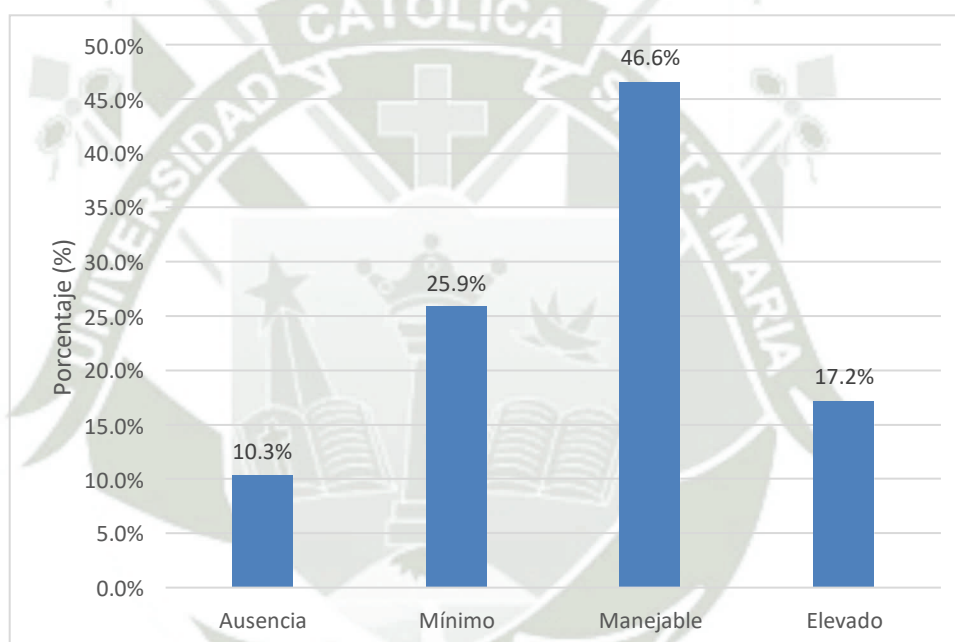
3.1. Resultados de la variable Estrés laboral

Tabla 1 Niveles de Estrés laboral

Niveles	f	%
Ausencia	6	10.3%
Mínimo	15	25.9%
Manejable	27	46.6%
Elevado	10	17.2%
Total	58	100%

Fuente: *Escala de estresores laborales en colaboradores (2021)*

Figura 1 Niveles de Estrés laboral



Fuente: *Tabla 1*

En la tabla 1 y figura 1 se muestran que el 46.6% de los colaboradores presentan un nivel de estrés manejables, el 25.9% tienen estrés mínimo, seguido del 17.2% de colaboradores que tienen estrés elevado, el personal comprendido en este grupo son personal involucrado directamente con el avance del trabajo (soldadores, operadores de equipos y línea de mando) y solo el 10.3% no presentan estrés, aquí están comprendidos los ayudantes. En general estos resultados muestran que los colaboradores por el tiempo de permanencia en el proyecto han logrado manejar el estrés y el trabajo bajo presión esto les ha permitido mantenerse en el proyecto.

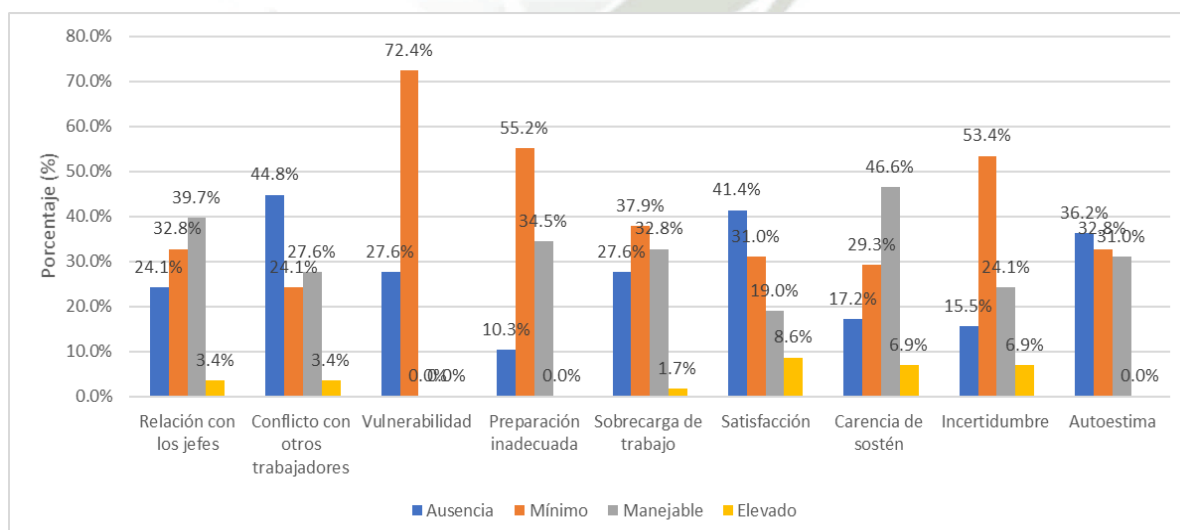
3.2. Resultados de las Dimensiones de la variable estrés laboral

Tabla 2 Indicadores de estrés laboral

	Relación con los jefes		Conflicto con otros trabajadores		Vulnerabilidad			
	f	%	f	%	f	%		
Ausencia	14	24.1%	Ausencia	26	44.8%	Ausencia	16	27.6%
Mínimo	19	32.8%	Mínimo	14	24.1%	Mínimo	42	72.4%
Manejable	23	39.7%	Manejable	16	27.6%	Manejable	0	0.0%
Elevado	2	3.4%	Elevado	2	3.4%	Elevado	0	0.0%
Total	58	100.0%	Total	58	100.0%	Total	58	100.0%
	Preparación inadecuada		Sobrecarga de trabajo		Satisfacción			
	f	%	f	%	f	%		
Ausencia	6	10.3%	Ausencia	16	27.6%	Ausencia	24	41.4%
Mínimo	32	55.2%	Mínimo	22	37.9%	Mínimo	18	31.0%
Manejable	20	34.5%	Manejable	19	32.8%	Manejable	11	19.0%
Elevado	0	0.0%	Elevado	1	1.7%	Elevado	5	8.6%
Total	58	100.0%	Total	58	100.0%	Total	58	100.0%
	Carencia de sostén		Incertidumbre		Autoestima			
	f	%	f	%	f	%		
Ausencia	10	17.2%	Ausencia	9	15.5%	Ausencia	21	36.2%
Mínimo	17	29.3%	Mínimo	31	53.4%	Mínimo	19	32.8%
Manejable	27	46.6%	Manejable	14	24.1%	Manejable	18	31.0%
Elevado	4	6.9%	Elevado	4	6.9%	Elevado	0	0.0%
Total	58	100.0%	Total	58	100.0%	Total	58	100.0%

Fuente: Escala de estresores laborales en colaboradores (2021)

Figura 2 Indicadores de estrés laboral



Fuente: Tabla 2

En la tabla 2 y figura 2 se muestra que el 39.7% de los colaboradores presentan un nivel de estrés manejable en cuanto a la relación con los jefes, el 55.2% tienen estrés mínimo en el indicador preparación inadecuada, y el 46.6% tienen estrés manejable con respecto a la carencia de sostén.

El 39.7% que presenta estrés manejable está conformado por personal que está en las labores de alto riesgo pero que no están expuestos directamente al riesgo, lo mismo con el personal del 55.2% su labor no requiere de mucha preparación solo son labores de rutina como apoyo; finalmente el 46.6% pueden equilibrar sus labores subiendo a mina solo de manera intermitente, lo cual les permite manejar el estrés.

También, se muestra que el 44.8% de los colaboradores no presentan estrés en el indicador conflicto con otros trabajadores, el 37.9% de los colaboradores tienen estrés mínimo con respecto a la sobrecarga de trabajo, mientras que el 24.1% presentan estrés manejable en el indicador de incertidumbre.

Estos resultados muestran que el 44.8% de los colaboradores realizan labores solo durante trabajos de parada de planta lo cual se realiza 2 a 3 veces al mes de 3 a 7 días a la semana, el 37.9% tienen estrés mínimo porque sus labores son de bajo riesgo lo que les permite realizar sus tareas de manera controlada, el 24.1% lo conforman personal colaborador que están expuestos a trabajos de alto riesgo, pero por el tiempo de experiencia conocen las actividades y pueden manejar esa condición.

Para finalizar se muestra que el 72.4% de los colaboradores presentan estrés mínimo en el indicador de vulnerabilidad, 41.4% no presentan estrés en el indicador de satisfacción, mientras que el 31.0% de los colaboradores tienen estrés manejable en el indicador autoestima.

Estos resultados muestran que los colaboradores sufren las consecuencias del trabajo en mina y son altamente vulnerables a presentar signos de ansiedad, agresión, depresión y frustración, sin embargo, esto es manejable todavía por ellos porque reciben económicamente un buen sueldo por encima del promedio y es un incentivo para ellos.

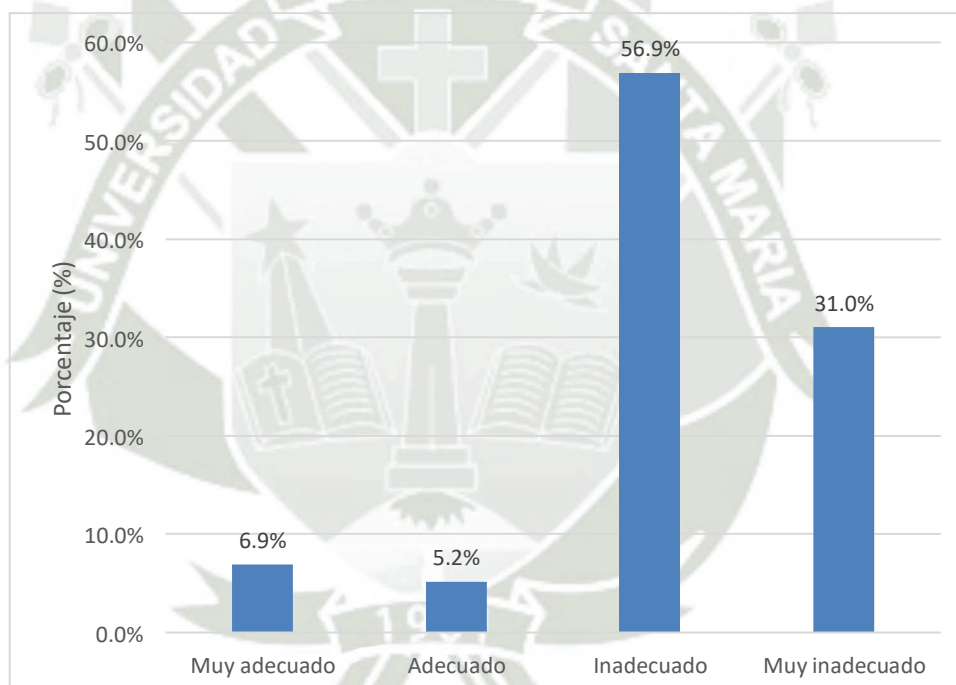
3.3. Resultados de la variable Riesgo psicosocial

Tabla 3 Niveles de Riesgo psicosocial

Niveles	f	%
Muy adecuado	4	6.9%
Adecuado	3	5.2%
Inadecuado	33	56.9%
Muy inadecuado	18	31.0%
Total	58	100%

Fuente: *Escala de factores psicosociales (2021)*

Figura 3 Niveles de Riesgo psicosocial



Fuente: *Tabla 3*

En la tabla 3 y figura 3 se presenta que el 56.9% de los colaboradores perciben un riesgo psicosocial inadecuado, el 31% muy inadecuado y el 6.9% muy adecuado. Estos resultados muestran que los colaboradores tienen una alta probabilidad de verse perjudicados en su bienestar laboral y personal por las diversas situaciones, circunstancias y ocurrencias que se dan en el trabajo diario, propios de la exigencia del trabajo en un centro minero (cambios de turno, horarios extendidos, presión por avance de trabajo),.

3.4. Resultados de las dimensiones de la variable Riesgo psicosocial

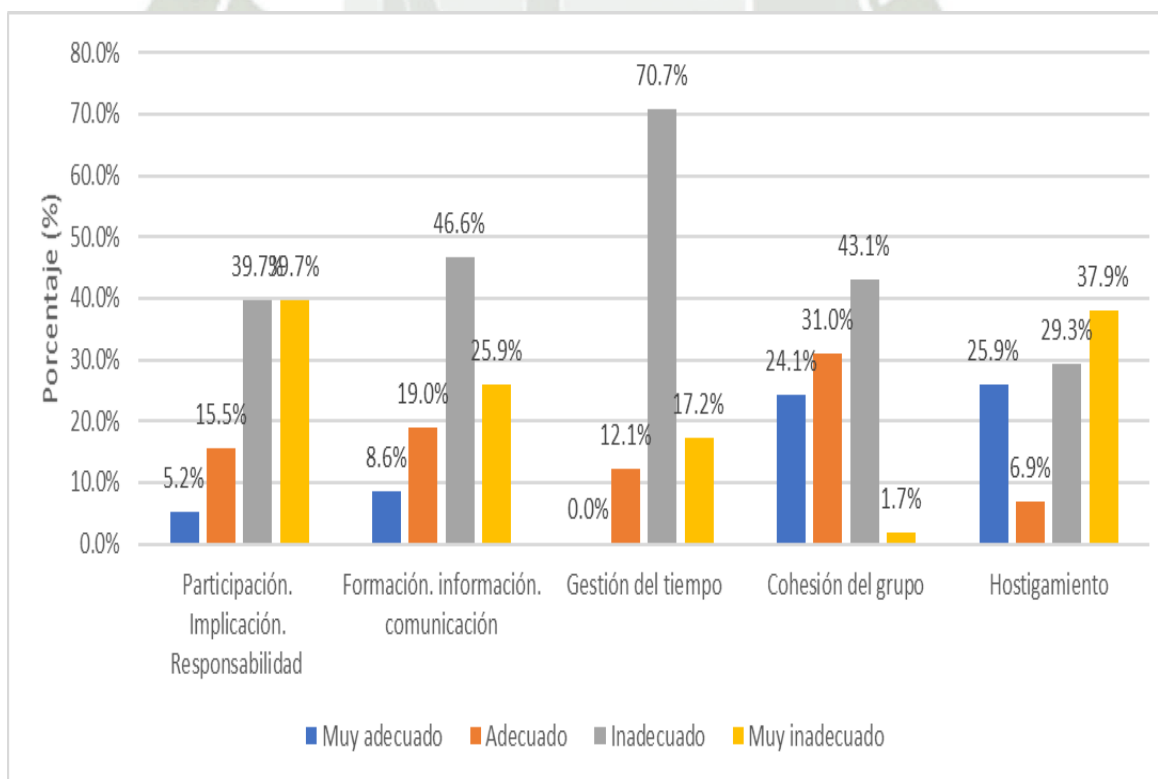
Tabla 4 *Indicadores de riesgo psicosocial*

Participación, implicación, responsabilidad			Gestión del tiempo			Hostigamiento		
	f	%		f	%		f	%
Muy adecuado	3	5.2%	Muy adecuado	0	0.0%	Muy adecuado	15	25.9%
Adecuado	9	15.5%	Adecuado	7	12.1%	Adecuado	4	6.9%
Inadecuado	23	39.7%	Inadecuado	41	70.7%	Inadecuado	17	29.3%
Muy inadecuado	23	39.7%	Muy inadecuado	10	17.2%	Muy inadecuado	22	37.9%
Total	58	100%	Total	58	100%	Total	58	100%

Formación, información, comunicación			Cohesión del grupo		
	f	%		f	%
Muy adecuado	5	8.6%	Muy adecuado	14	24.1%
Adecuado	11	19.0%	Adecuado	18	31.0%
Inadecuado	27	46.6%	Inadecuado	25	43.1%
Muy inadecuado	15	25.9%	Muy inadecuado	1	1.7%
Total	58	100%	Total	58	100%

Fuente: *Escala de factores psicosociales (2021)*

Figura 4 *Indicadores de riesgo psicosocial*



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 4, se muestra que el 39.7% de los colaboradores presentan inadecuado en el indicador participación, implicación responsabilidad. De la misma manera, el 39.7% tiene una percepción es muy inadecuado. En cuanto, al indicador formación, información, comunicación fue mayormente inadecuado. Además, el indicador gestión del tiempo es también mayormente inadecuado seguido por el muy inadecuado. En el indicador cohesión de grupo y el hostigamiento psicológico se presentan mayoritariamente inadecuado.

Estos resultados muestran que la poca participación en servicios continuos les produce incomodidad, más aun no tener la suficiente capacitación y experiencia para involucrarse más en el desarrollo de las actividades de mayor envergadura; así mismo los tiempos limites que el cliente da en sus programas de mantenimiento para el termino de las actividades no les permite manejar de manera correcta su distribución de personal, esto sumado a la presión del cliente y la línea de mando de la propia empresa contratista desestabiliza el grupo de trabajo en esos momentos cruciales, existiendo el temor de no poder responder adecuadamente a la exigencia del cliente.

3.5. Resultados en tablas cruzadas de las variables estrés laboral y riesgo psicosocial

Tabla 5 Relación cruzada entre niveles de estrés laboral y riesgo psicosocial

Niveles		Estrés laboral				Total	
		Ausencia	Mínimo	Manejable	Elevado		
Riesgo psicosocial	Muy inadecuado	Recuento	6	12	0	0	18
		% del total	10,3%	20,7%	0,0%	0,0%	31,0%
	Inadecuado	Recuento	0	3	27	3	33
		% del total	0,0%	5,2%	46,6%	5,2%	56,9%
	Adecuado	Recuento	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%	5,2%
	Muy adecuado	Recuento	0	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	6,9%
	Total	Recuento	6	15	27	10	58
		% del total	10,3%	25,9%	46,6%	17,2%	100,0%

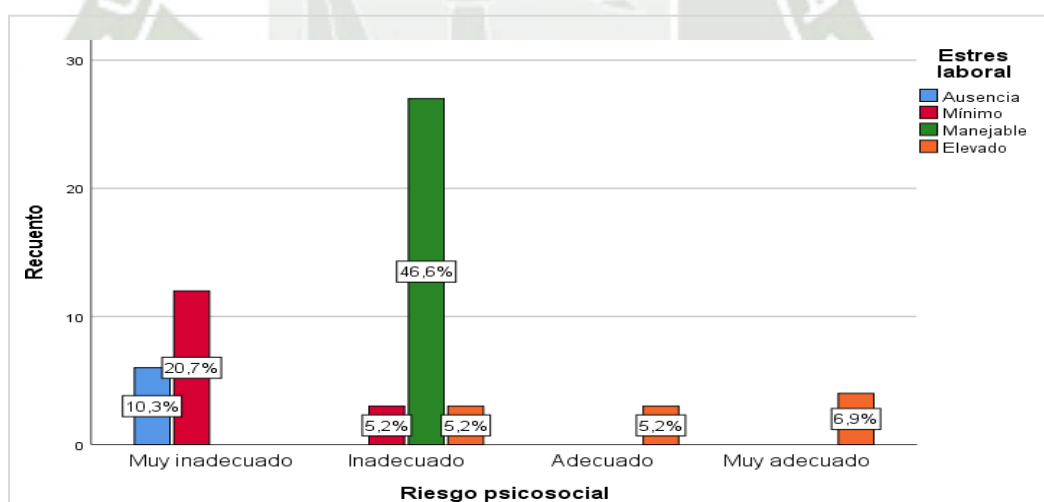
Fuente: Base de datos de la matriz de sistematización SPSS v25 (2021)

$$X^2=82,958$$

$$P<0.05$$

$$P=0.000$$

Figura 5 Relación cruzada entre niveles de estrés laboral – riesgo psicosocial



Fuente: *Tabla 5*

La tabla y figura 5 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=82,958$) muestra al tener en su mayoría un estrés laboral manejable el riesgo psicosocial es inadecuado. Además, la relación es significativa ($\text{sig}<0.05$). Si bien estos riesgos existentes son inadecuados, el personal colaborador puede manejar este estrés debido a que los servicios no son continuos, solo son 2 a 3 veces al mes y duran de 3 a 7 días cada servicio de parada, lo que les permite ir mejorando poco a poco.

3.6. Resultados en tablas cruzadas de las dimensiones riesgo psicosocial y estrés laboral

Tabla 6 Relación cruzada entre dimensión participación, implicación, responsabilidad y la variable estrés laboral

Niveles		Estrés laboral				Total	
		Ausencia	Mínimo	Manejable	Elevado		
Participación, implicación y responsabilidad	Muy inadecuado	Recuento	0	0	13	10	23
		% del total	0,0%	0,0%	22,4%	17,2%	39,7%
	Inadecuado	Recuento	0	9	14	0	23
		% del total	0,0%	15,5%	24,1%	0,0%	39,7%
	Adecuado	Recuento	3	6	0	0	9
		% del total	5,2%	10,3%	0,0%	0,0%	15,5%
	Muy adecuado	Recuento	3	0	0	0	3
		% del total	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%
Total		Recuento	6	6	15	27	10
		% del total	10,3%	10,3%	25,9%	46,6%	17,2%

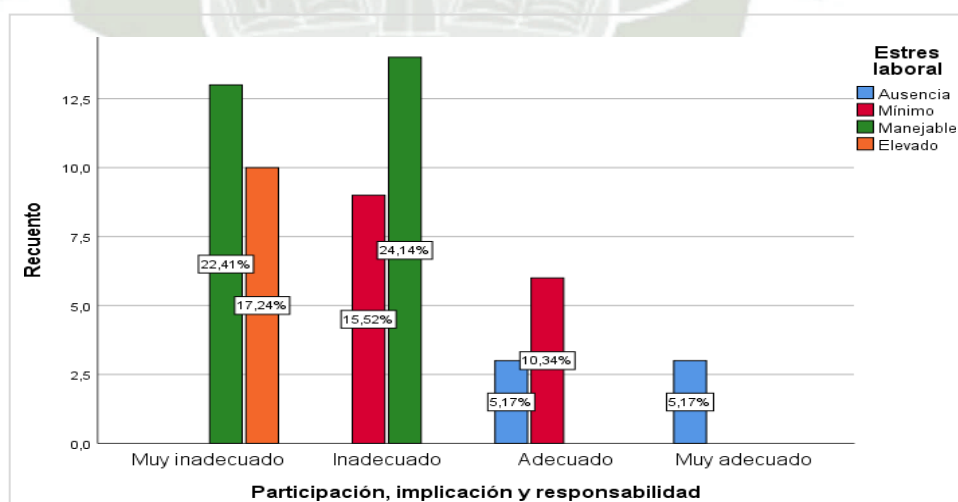
Fuente: Base de datos de la matriz de sistematización SPSS v25 (2021)

$$X^2=69,058$$

$$P<0.05$$

$$P=0.000$$

Figura 6 Relación cruzada entre dimensión participación, implicación, responsabilidad y la variable estrés laboral



Fuente: Tabla 6

La tabla y figura 6 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=69,058$) muestra que al tener en su mayoría un estrés laboral manejable el indicador participación, implicación, responsabilidad es mayoritariamente inadecuado y muy inadecuado. Además, la relación es significativa ($\text{sig}<0.05$).

Tabla 7 *Relación cruzada entre dimensión formación, información, comunicación y la variable estrés laboral*

Niveles		Estrés laboral				Total	
		Ausencia	Mínimo	Manejable	Elevado		
Formación, información y comunicación	Muy inadecuado	Recuento	0	0	5	10	15
		% del total	0,0%	0,0%	8,6%	17,2%	25,9%
	Inadecuado	Recuento	0	5	22	0	27
		% del total	0,0%	8,6%	37,9%	0,0%	46,6%
	Adecuado	Recuento	1	10	0	0	11
		% del total	1,7%	17,2%	0,0%	0,0%	19,0%
	Muy adecuado	Recuento	5	0	0	0	5
		% del total	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%
	Total	Recuento	6	6	15	27	10
		% del total	10,3%	10,3%	25,9%	46,6%	17,2%

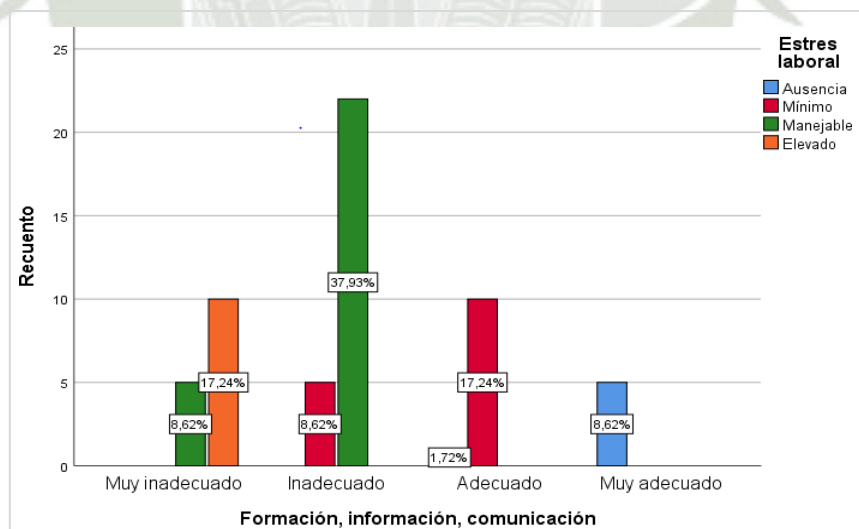
Fuente: *Base de datos de la matriz de sistematización SPSS v25 (2021)*

$$X^2=110,698$$

$$P<0.05$$

$$P=0.000$$

Figura 7 *Relación cruzada entre dimensión formación, información, comunicación y la variable estrés laboral*



Fuente: *Tabla 7*

La tabla y figura 7 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=110,698$) muestra que al tener en su mayoría un estrés laboral manejable el indicador formación, información, comunicación es mayoritariamente inadecuado y muy inadecuado. Además, la relación es significativa ($\text{sig}<0.05$).

Tabla 8 Relación cruzada entre dimensión gestión del tiempo y la variable estrés laboral

Niveles		Estrés laboral				Total	
		Ausencia	Mínimo	Manejable	Elevado		
Gestión del tiempo	Muy inadecuado	Recuento	0	0	0	10	10
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	17,2%	17,2%
	Inadecuado	Recuento	0	14	27	0	41
		% del total	0,0%	24,1%	46,6%	0,0%	70,7%
	Adecuado	Recuento	6	1	0	0	7
		% del total	10,3%	1,7%	0,0%	0,0%	12,1%
	Muy adecuado	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	Recuento	6	15	27	10	58
		% del total	10,3%	25,9%	46,6%	17,2%	100,0%

Fuente: Base de datos de la matriz de sistematización SPSS v25 (2021)

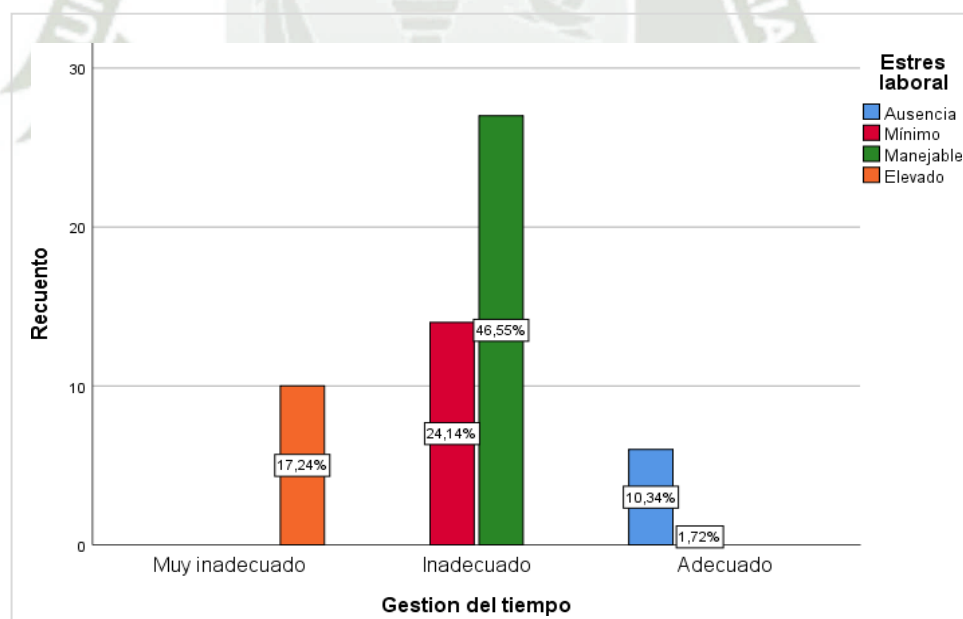
$$X^2=106,946$$

$$P<0.05$$

$$P=0.000$$

Figura 8 Relación cruzada entre dimensión gestión del tiempo y la variable estrés laboral

Fuente: Tabla 8



La tabla y figura 8 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=106.946$) muestra que al tener en su mayoría un estrés laboral manejable el indicador gestión del tiempo es mayoritariamente inadecuado y muy inadecuado. Además, la relación es significativa ($\text{sig}<0.05$).

Tabla 9 Relación cruzada entre dimensión cohesión de grupo y la variable estrés laboral

Niveles		Estrés laboral				Total	
		Ausencia	Mínimo	Manejable	Elevado		
Cohesión de grupo	Muy inadecuado	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
	Inadecuado	Recuento	0	0	16	9	25
		% del total	0,0%	0,0%	27,6%	15,5%	43,1%
	Adecuado	Recuento	0	7	11	0	18
		% del total	0,0%	12,1%	19,0%	0,0%	31,0%
	Muy adecuado	Recuento	6	8	0	0	14
		% del total	10,3%	13,8%	0,0%	0,0%	24,1%
	Total	Recuento	6	6	15	27	10
		% del total	10,3%	10,3%	25,9%	46,6%	17,2%

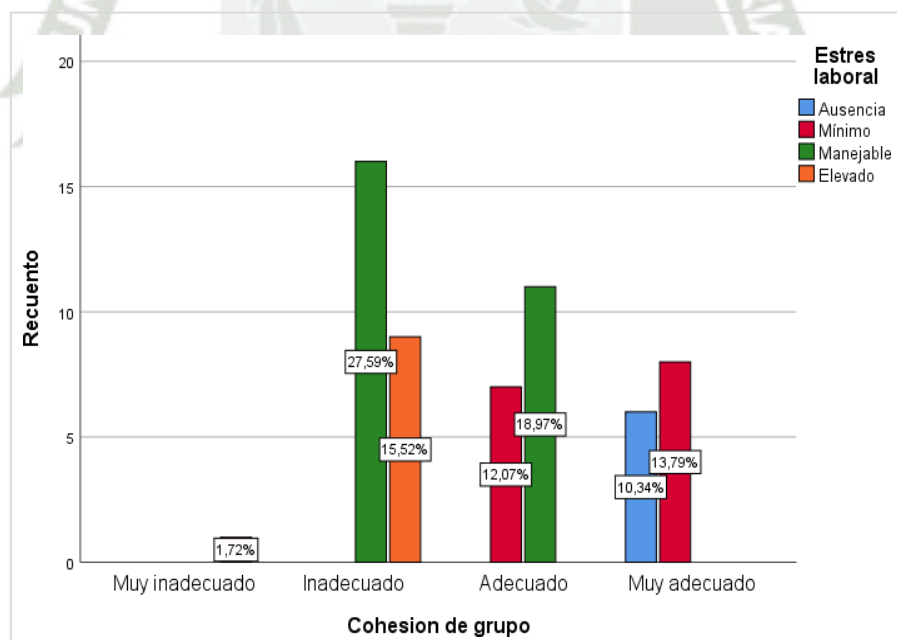
Fuente: Base de datos de la matriz de sistematización SPSS v25 (2021)

$$X^2=56,089$$

$$P<0.05$$

$$P=0.000$$

Figura 9 Relación cruzada entre dimensión cohesión de grupo y la variable estrés laboral



Fuente: *Tabla 9*

La tabla y figura 9 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=56,089$) muestra que al tener en su mayoría un estrés laboral manejable el indicador cohesión de grupo es mayoritariamente inadecuado y muy inadecuado. Además, la relación es significativa ($\text{sig}<0.05$).

Tabla 10 Relación cruzada entre dimensión hostigamiento y la variable estrés laboral

Niveles		Estrés laboral				Total	
		Ausencia	Mínimo	Manejable	Elevado		
Hostigamiento psicológico	Muy inadecuado	Recuento	0	0	12	10	22
		% del total	0,0%	0,0%	20,7%	17,2%	37,9%
	Inadecuado	Recuento	0	2	15	0	17
		% del total	0,0%	3,4%	25,9%	0,0%	29,3%
	Adecuado	Recuento	0	4	0	0	4
		% del total	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	6,9%
	Muy adecuado	Recuento	6	9	0	0	15
		% del total	10,3%	15,5%	0,0%	0,0%	25,9%
	Total	Recuento	6	6	15	27	10
		% del total	10,3%	10,3%	25,9%	46,6%	17,2%

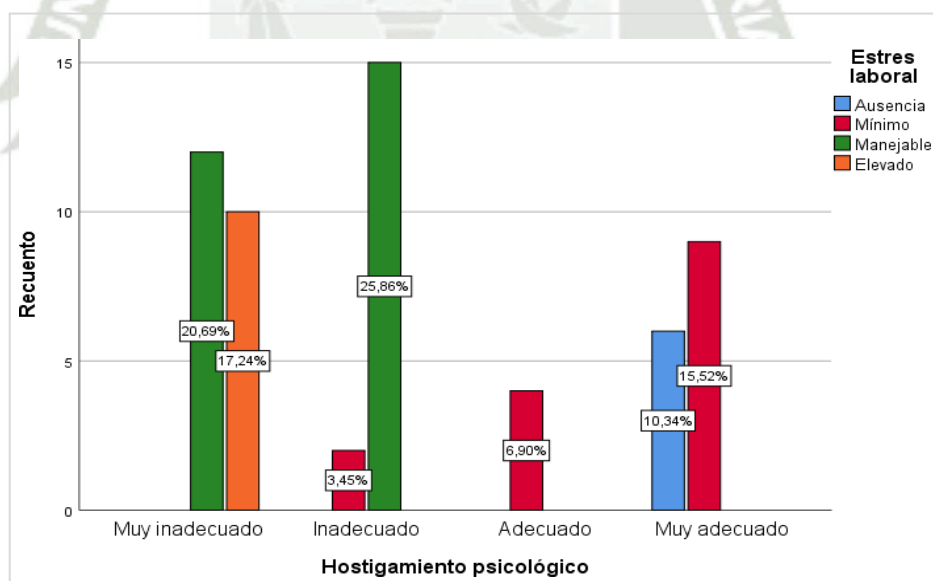
Fuente: Base de datos de la matriz de sistematización SPSS v25 (2021)

$$X^2=73,312$$

$$P<0.05$$

$$P=0.000$$

Figura 10 Relación cruzada entre dimensión hostigamiento psicológico y la variable estrés laboral



Fuente: Tabla 10

La tabla y figura 10 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=73,312$) muestra que al tener en su mayoría un estrés laboral manejable el indicador hostigamiento psicológico es mayoritariamente inadecuado y muy inadecuado. Además, la relación es significativa ($\text{sig}<0.05$).

3.7. Correlación entre estrés laboral y riesgo psicosocial

Aplicar la prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0,269	58	0,000	0,866	58	0,000
Riesgo psicosocial	0,319	58	0,000	0,758	58	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para probar la normalidad de los datos obtenidos a partir de la población es necesario establecer el valor de significancia mediante el método Shapiro-Wilk o Kolmogórov-Smirnov. De acuerdo con la regla:

- ✓ Si la población es menor a 50 individuos se usa el método Shapiro-Wilk
- ✓ Si la población es mayor a 50 individuos se usa el método Kolmogórov-Smirnov

Teniendo en cuenta que la población es mayor a 50 personas, entonces se usan los resultados de Kolmogórov-Smirnov.

De acuerdo con la prueba de normalidad:

- ✓ Si el nivel de significancia es > 0.05 , los datos se comportan normalmente.
- ✓ Si el nivel de significancia es < 0.05 , los datos se comportan anormalmente.

Teniendo en cuenta que el valor obtenido fue de.000, entonces se comprueba que los datos se comportan de forma anormal; en ese sentido, se establece usar una prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 11 *Correlación entre la variable Estrés laboral y la variable Riesgo psicosocial*

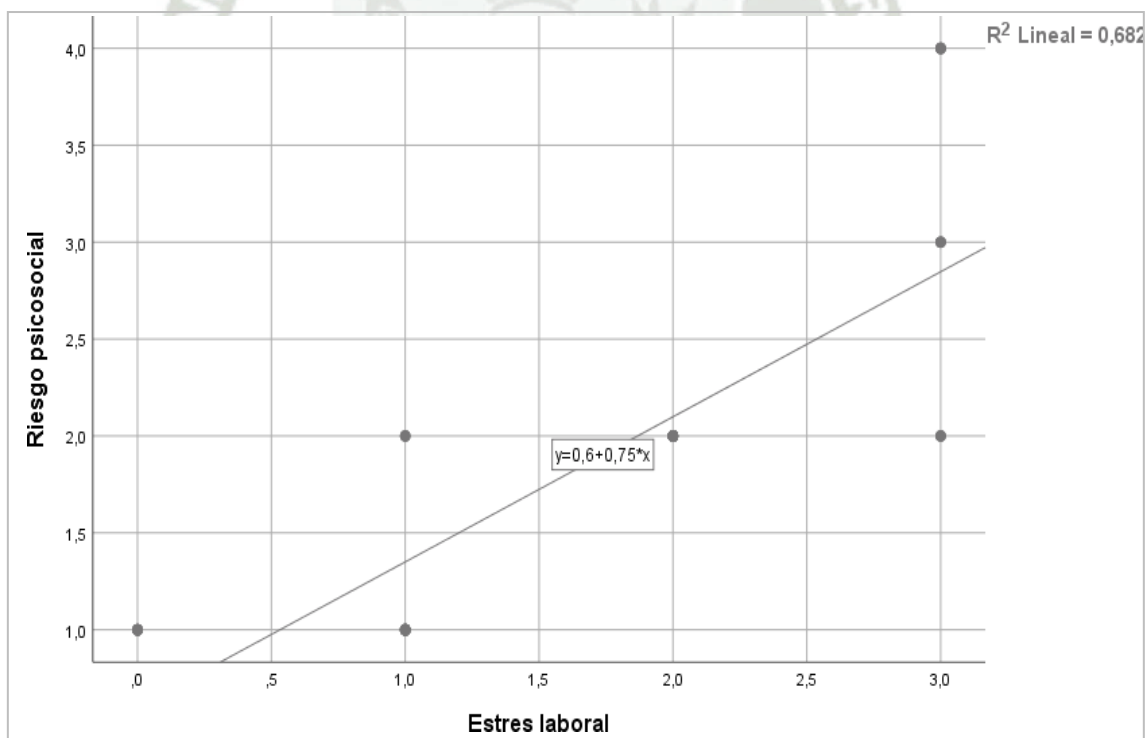
		Estrés laboral	Riesgo psicosocial
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	58
	Riesgo psicosocial	Coefficiente de correlación	0,896**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58

** . La correlación es positiva muy fuerte en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Matriz de sistematización de las variables en el programa estadístico SPSS.v25*

Figura 11

Correlación entre la variable Estrés laboral y la variable Riesgo psicosocial



Fuente: *Tabla 11*

En la tabla 11 se presenta que la correlación es positiva muy fuerte ($\text{sig}=0.000$), vemos que el valor de p es $0,000$, menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de $p= 0.05$; demostrando estadísticamente que existe relación entre ambas variables.

Baremo interpretación de coeficiente de correlación rho Spearman

Valores		<u>Interpretación</u>
De:	A:	
+ 0.00		<u>Correlación nula</u>
+ 0.01	+0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
+ 0.20	+0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+ 0.40	+0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+ 0.70	+0.89	Correlación elevada (positiva o negativa)
+ 0.90	+0.99	Correlación muy elevada (positiva o negativa)
	+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Baremo correlación de rho Spearman

Siendo nuestras variables de estudio cuantitativas, se determina hallar el coeficiente de correlación ($\rho = 0,896$) es una correlación elevada, es decir a mayor estrés, es mayor el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa.

Al ver la figura 7, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,06+0,75*x$ nos ilustra sobre dicha relación, en tanto que el valor R lineal denominado coeficiente de determinación cuyo valor es de $0,682$ representa el 68% de los casos donde esta relación se cumple, es decir la correlación es elevada.

3.8. Correlaciones entre las dimensiones de la variable riesgo psicosocial y el estrés laboral

Tabla 12 *Correlación entre la dimensión participación, implicación, responsabilidad y la variable estrés laboral*

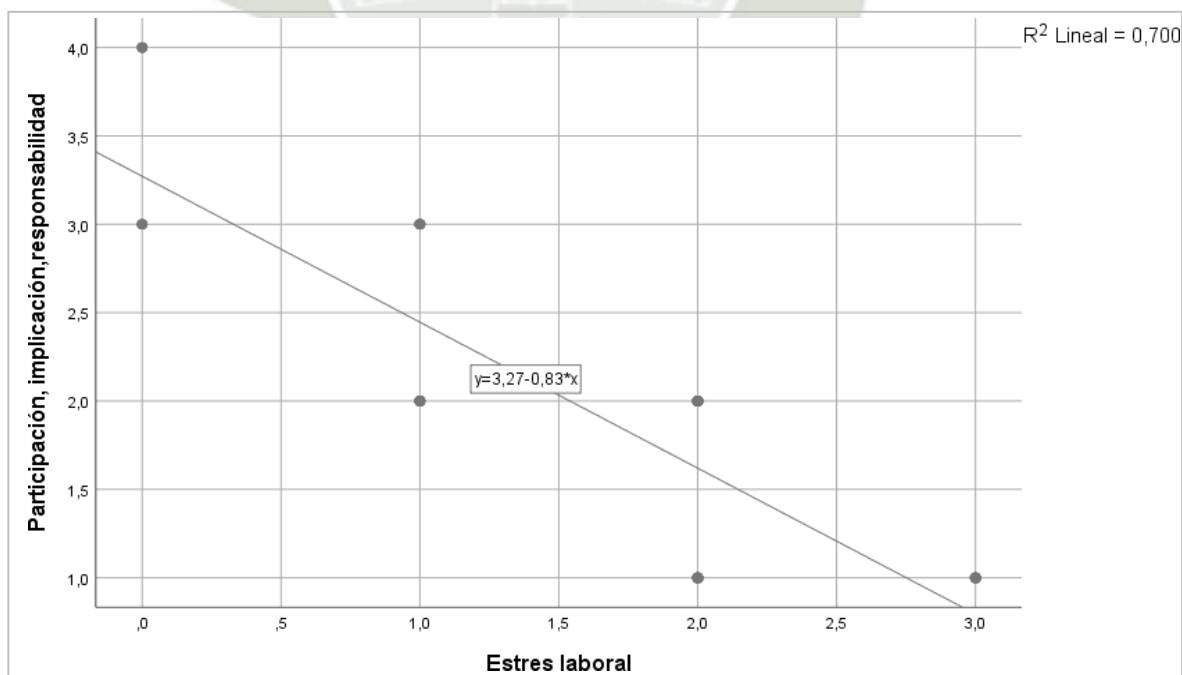
		Estrés laboral	Participación, implicación y responsabilidad
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	58
	Participación, implicación y responsabilidad	Coefficiente de correlación	-0,818**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Matriz de sistematización de las variables en el programa estadístico SPSS.v25*

Figura 12

Correlación entre la dimensión participación. implicación. responsabilidad y la variable Estrés laboral



Fuente: *Tabla 12*

En la tabla 12 se presenta que la relación es inversa y significativa ($\text{sig}=0.000$), vemos que el valor de p es 0,000, menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de $p=0.05$; demostrando estadísticamente que existe relación entre ambas variables.

Baremo interpretación de coeficiente de correlación rho Spearman

Valores		<u>Interpretación</u>
De:	A:	
+ 0.00		<u>Correlación nula</u>
+ 0.01	+0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
+ 0.20	+0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+ 0.40	+0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+ 0.70	+0.89	Correlación elevada (positiva o negativa)
+ 0.90	+0.99	Correlación muy elevada (positiva o negativa)
	+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Baremo correlación de rho Spearman

Siendo nuestras variables de estudio cuantitativas, se determina hallar el coeficiente de correlación ($\rho = -0,818$) que según Sáenz y Tamez (2014) es una correlación negativa elevada, es decir cuando el estrés es elevado, la participación. Responsabilidad es inadecuada por parte de los colaboradores de la empresa.

Al ver la figura 12, diagrama de dispersión, la ecuación $y=3,27-0,83*x$ nos ilustra sobre dicha relación, en tanto que el valor R lineal denominado coeficiente de determinación cuyo valor es de 0,700 representa el 70% de los casos donde esta relación se cumple, es decir la correlación es elevada.

Tabla 13 *Correlación entre la dimensión formación, información comunicación y la variable Estrés laboral*

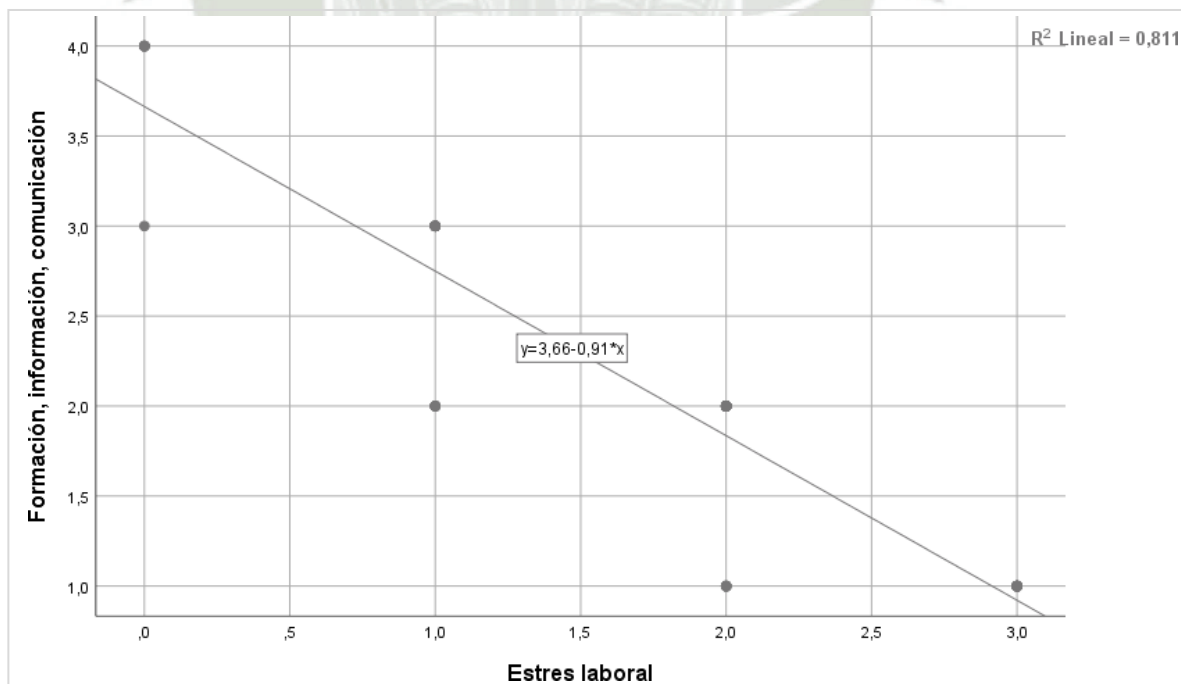
		Estrés laboral	Formación información comunicación
Rho de Spearman	Estrés laboral	1,000	-0,883**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58
Formación información comunicación		-0,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Matriz de sistematización de las variables en el programa estadístico SPSS.v25*

Figura 13

Correlación entre la dimensión participación. implicación. responsabilidad y la variable Estrés laboral



Fuente: *Tabla 13*

En la tabla 13 se presenta que la relación es inversa y significativa ($\text{sig}=0.000$), vemos que el valor de p es 0,000, menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de $p= 0.05$; demostrando estadísticamente que existe relación entre ambas variables.

Baremo interpretación de coeficiente de correlación rho Spearman

Valores		<u>Interpretación</u>
De:	A:	
+ 0.00		<u>Correlación nula</u>
+ 0.01	+0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
+ 0.20	+0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+ 0.40	+0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+ 0.70	+0.89	Correlación elevada (positiva o negativa)
+ 0.90	+0.99	Correlación muy elevada (positiva o negativa)
	+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Baremo correlación de rho Spearman

Siendo nuestras variables de estudio cuantitativas, se determina hallar el coeficiente de correlación ($\text{rho} = -0,883$) que según Sáenz y Tamez (2014) es una correlación negativa elevada, es decir cuando el estrés es elevado, la formación, información y comunicación es inadecuada por parte de los colaboradores de la empresa.

Al ver la figura 13, diagrama de dispersión, la ecuación $y=3.66 - 0,91*x$ nos ilustra sobre dicha relación, en tanto que el valor R lineal denominado coeficiente de determinación cuyo valor es de 0,881 representa el 88% de los casos donde esta relación se cumple, es decir la correlación es elevada.

Tabla 14 *Correlación entre la dimensión gestión del tiempo y la variable Estrés laboral*

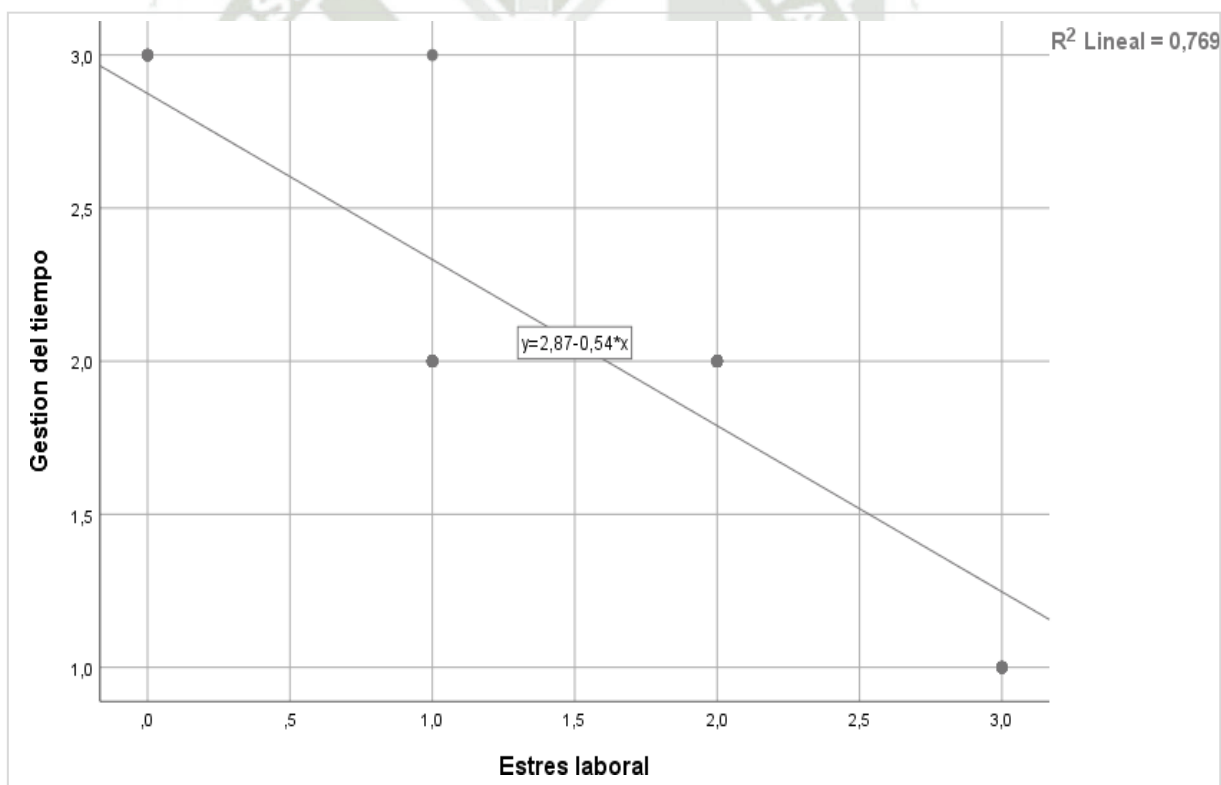
		Estrés laboral	Gestión del tiempo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	58
	Gestión del tiempo	Coefficiente de correlación	-0,841**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Matriz de sistematización de las variables en el programa estadístico SPSS.v25*

Figura 14

Correlación entre la gestión del tiempo y la variable Estrés laboral



Fuente: *Tabla 14*

En la tabla 14 se presenta que la relación es inversa y significativa (sig=0.000), vemos que el valor de p es 0,000, menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de $p= 0.05$; demostrando estadísticamente que existe relación entre ambas variables.

Baremo interpretación de coeficiente de correlación rho Spearman

Valores		<u>Interpretación</u>
De:	A:	
+ 0.00		<u>Correlación nula</u>
+ 0.01	+0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
+ 0.20	+0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+ 0.40	+0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+ 0.70	+0.89	Correlación elevada (positiva o negativa)
+ 0.90	+0.99	Correlación muy elevada (positiva o negativa)
	+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Baremo correlación de rho Spearman

Siendo nuestras variables de estudio cuantitativas, se determina hallar el coeficiente de correlación ($\rho = -0,841$) que según Sáenz y Tamez (2014) es una correlación negativa elevada, es decir cuando el estrés es elevado, la gestión del tiempo es inadecuada por parte de los colaboradores de la empresa.

Al ver la figura 14, diagrama de dispersión, la ecuación $y=2.87 - 0,54*x$ nos ilustra sobre dicha relación, en tanto que el valor R lineal denominado coeficiente de determinación cuyo valor es de 0,769 representa el 76% de los casos donde esta relación se cumple, es decir hay una correlación elevada.

Tabla 15 *Correlación entre la dimensión cohesión de grupo y la variable Estrés laboral*

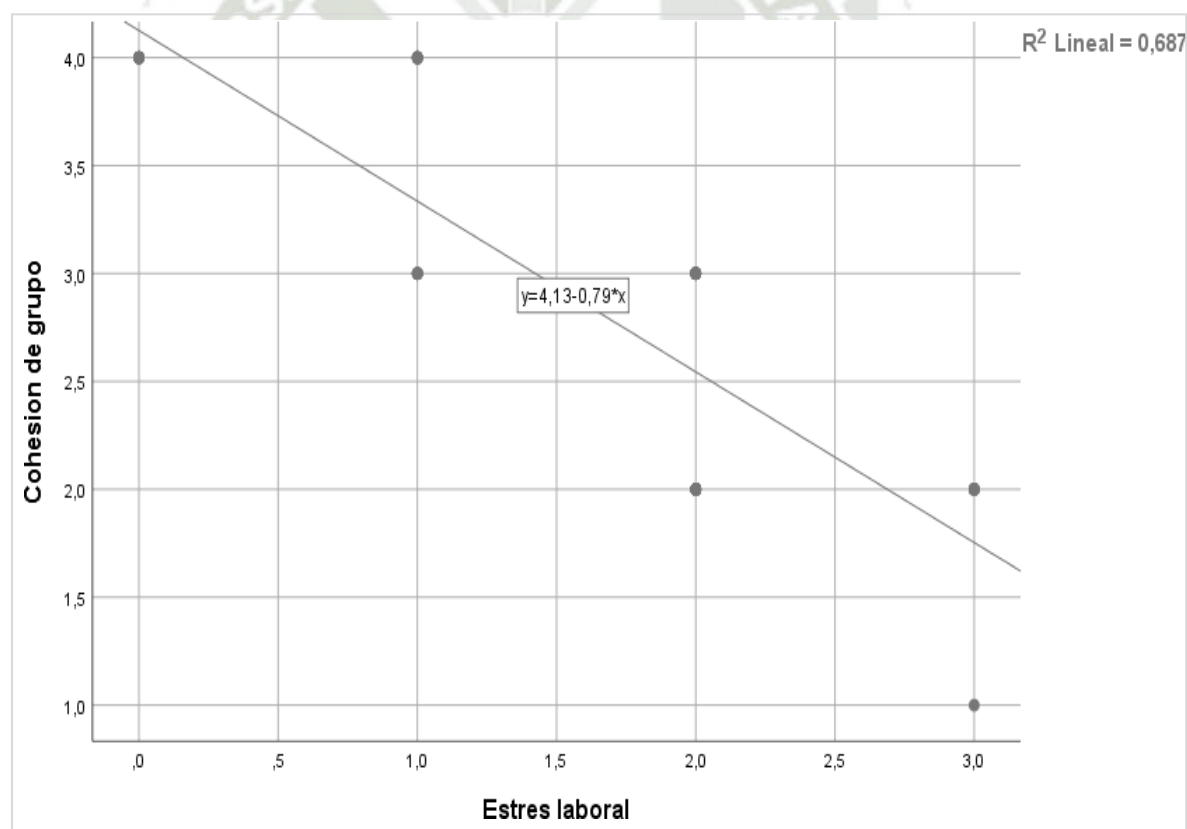
		Estrés laboral	Cohesión de grupo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	58
Rho de Spearman	Cohesión de grupo	Coefficiente de correlación	-0,832**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58

** . La correlación positiva muy fuerte en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Matriz de sistematización de las variables en el programa estadístico SPSS.v25*

Figura 15

Correlación entre la cohesión de grupo y la variable Estrés laboral



Fuente: *Tabla 15*

En la tabla 15 se presenta que la relación es inversa y significativa (sig=0.000), vemos que el valor de p es 0,000, menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de $p= 0.05$; demostrando estadísticamente que existe relación entre ambas variables.

Baremo interpretación de coeficiente de correlación rho Spearman

Valores		<u>Interpretación</u>
De:	A:	
+ 0.00		<u>Correlación nula</u>
+ 0.01	+0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
+ 0.20	+0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+ 0.40	+0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+ 0.70	+0.89	Correlación elevada (positiva o negativa)
+ 0.90	+0.99	Correlación muy elevada (positiva o negativa)
	+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Baremo correlación de rho Spearman

Siendo nuestras variables de estudio cuantitativas, se determina hallar el coeficiente de correlación ($\rho = -0,832$) que según Sáenz y Tamez (2014) es una correlación negativa elevada, es decir cuando el estrés es elevado, la cohesión del grupo disminuye.

Al ver la figura 15, diagrama de dispersión, la ecuación $y=4.13 - 0,79*x$ nos ilustra sobre dicha relación, en tanto que el valor R lineal denominado coeficiente de determinación cuyo valor es de 0,682 representa el 68% de los casos donde esta relación se cumple, es decir hay una correlación elevada.

Tabla 16 *Correlación entre la dimensión hostigamiento psicológico y la variable Estrés laboral*

		Estrés laboral	Hostigamiento psicológico
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	58
	Hostigamiento psicológico	Coefficiente de correlación	0,867**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58

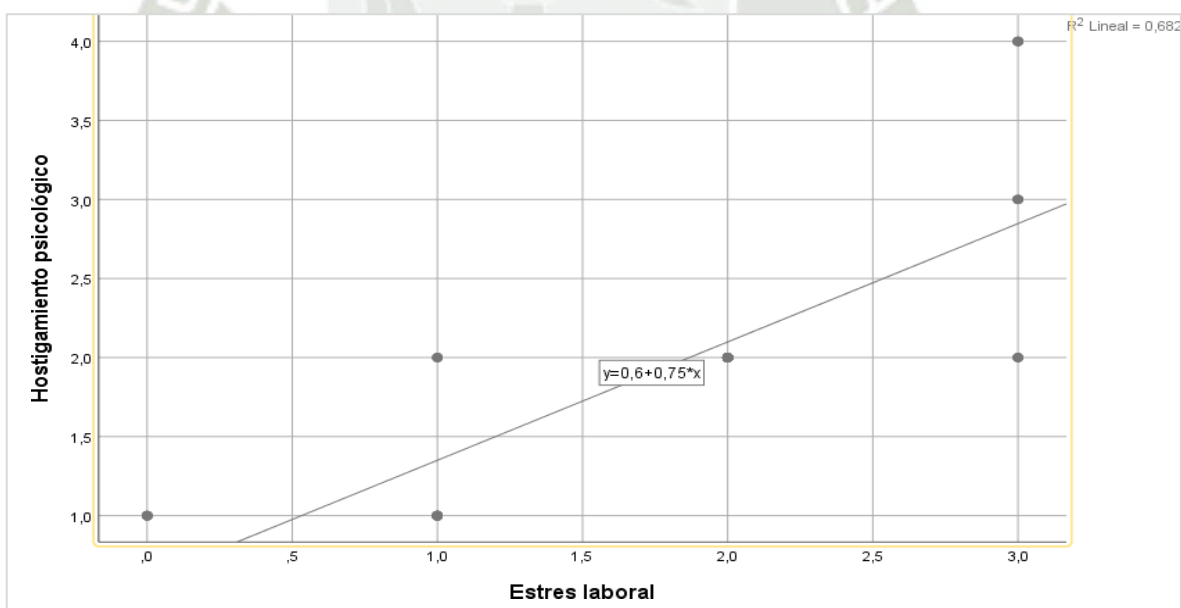
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Matriz de sistematización de las variables en el programa estadístico SPSS.v25*

Figura 16

Correlación entre el hostigamiento psicológico y la variable Estrés laboral

Fuente: *Tabla 16*



En la tabla 16 se presenta que la correlación elevada ($\text{sig}=0.000$), vemos que el valor de p es 0,000, menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de $p= 0.05$; demostrando estadísticamente que existe relación entre ambas variables.

Baremo interpretación de coeficiente de correlación rho Spearman

Valores		<u>Interpretación</u>
De:	A:	
+ 0.00		<u>Correlación nula</u>
+ 0.01	+0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
+ 0.20	+0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+ 0.40	+0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+ 0.70	+0.89	Correlación elevada (positiva o negativa)
+ 0.90	+0.99	Correlación muy elevada (positiva o negativa)
	+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Baremo correlación de rho Spearman

Siendo nuestras variables de estudio cuantitativas, se determina hallar el coeficiente de correlación ($\rho = 0,867$) que según Sáenz y Tamez (2014) es una correlación positiva elevada, es decir cuando el estrés es elevado, el hostigamiento ha sido elevado también.

Al ver la figura 16, diagrama de dispersión, la ecuación $y=4,24 + 1,19*x$ nos ilustra sobre dicha relación, en tanto que el valor R lineal denominado coeficiente de determinación cuyo valor es de 0,867 representa el 86% de los casos donde esta relación se cumple, es decir hay una correlación elevada.

3.9. Comprobación de la hipótesis

Por lo tanto, ante las siguientes hipótesis.

- H_1 : Es probable que exista una correlación positiva elevada entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde – Arequipa 2021.
- H_0 : Es probable que no exista una correlación positiva elevada entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde – Arequipa 2021.

Por lo tanto, al 95% de nivel de confianza se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula y se afirma que si existe una correlación positiva elevada entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde – Arequipa 2021.

3.10. Discusión

Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva elevada entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero de Sociedad Minera Cerro Verde que fue acorde a los resultados de Aliaga (2019) que demostró la relación del estrés en el trabajo y los riesgos relacionados a la precariedad en la jornada laboral

En relación al estrés laboral se demostró que la mayoría de los colaboradores presentaban niveles de estrés manejables que difirió a los resultados de Polo (2022); García (2022); Zamora (2021), donde los colaboradores presentaban mayormente niveles altos de estrés laboral. Por lo que Polo (2022) concluyó que el estrés es la inestabilidad entre los recursos y las demandas que se obtienen en las actividades diarias, también en el ámbito laboral. Asimismo, según Zamora (2021) un alto nivel de estrés laboral implica un alto nivel de ira. Asimismo, los resultados dan relevancia a lo señalado por Sánchez (2011) de que la principal preocupación de la empresa es detectar el problema a tiempo, hacer o no algo al respecto y tomar cartas en el asunto, la decisión de tomar el problema y enfrentarlo es difícil, sino necesario llegar a un punto crítico que obliga recién a la organización hacer un gran esfuerzo económico que no está planificado. Además, como lo indica Schaufeli, (1999) las gestiones para reducir el estrés laboral que implica tomar en cuenta las competencias del colaborador, cuál es su nivel de preparación y cuál es su eficiencia ante las peticiones de la organización;

para el otro caso sería replantear el puesto de trabajo, es decir combinar por ejemplo sus actividades con salidas a campo y no permanecer en oficina la mayor parte del tiempo, haciendo más dinámico, convirtiendo su área de trabajo más activo.

En cuanto a los riesgos psicosociales la mayoría de los colaboradores los percibían como inadecuado que no se alinea a los Buitrago et al. (2022) quienes concluyeron que los indicadores de los riesgos psicosociales se dan en el centro de trabajo. Sin embargo, se está de acuerdo en que es innovador investigar al sector minero. Asimismo, los resultados demuestran lo señalado por Moscheni y Gili (2021) demuestra un rompimiento de vínculos afectivos con sus familias que afecta el desempeño laboral y al ambiente laboral que estuvo alineado con Mayhua (2022) quien relacionó a las jornadas laborales continuas produce cansancio que genera riesgos psicosociales de nivel alto que puede derivar en incidentes inesperados en el desempeño de su trabajo lo que daba la necesidad de determinar los rasgos de personalidad de los colaboradores y su relación con el comportamiento que muestran en el ambiente de trabajo para implementar estrategias adecuadas de mejora. Además, se está de acuerdo en Calizaya et al. (2020) en que los riesgos en el trabajo existen la posibilidad de gran perturbación mental riesgos mentales en la empresa del sector minero afectando el bienestar de los colaboradores. También, los resultados dan relevancia a los resultados de Vargas (2020) quien concluyó que los colaboradores tienen miedo a contraer enfermedades en el trabajo y que las empresas del sector minero son responsables de garantizar la seguridad e integridad de los colaboradores. Además, los resultados cobran mayor relevancia a lo formulado por la OIT (2016), que señala que los factores psicosociales en el trabajo se busca la coherencia de lo demandando en el trabajo y la capacidad de los colaboradores construyendo modelos de evaluaciones que sean idóneos a las necesidades presentadas. Además, se reafirma lo señalado por Díaz (2017), cuando se pone en manifiesto una vinculación entre el colaborador y las condiciones laborales, pueden ocasionar un desorden en la salud tanto física como mental del individuo, trayendo consigo repercusiones en la productividad laboral, desmotivación, así como una alteración dentro de la vida familiar y social, a lo cual se identifica como factores de riesgos psicosociales. Los resultados también son coherentes con los resultados de Janetzke y Ertel (2017) quienes demostraron que los riesgos psicosociales se incrementan a medida que se realizan en mayor proporción en múltiples tareas al mismo tiempo que impactan en sus emociones cuando perciben que son controlados sin justificación. Lo indicado anteriormente afirma lo concluido por Beck y

Lenhardt (2019) que al evidenciar riesgos psicosociales en la empresa debe ser abordado por especialistas que según Walters (2011) indica que existe un potencial impacto positivo derivado de la acción sindical en el cuidado de los trabajadores siguiendo la normativa laboral vigente,



CONCLUSIONES

PRIMERA: Entre el estrés laboral y el riesgo psicosocial existe una correlación positiva elevada, según el Baremo de correlación de rho de Spearman de (0,896). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H_a . y se rechaza la hipótesis nula H_0

SEGUNDA: Menos del cincuenta por ciento de los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad minera Cerro Verde, presentan un nivel de estrés manejable, una cuarta parte tienen estrés mínimo y casi un tercio de colaboradores tienen estrés elevado y un minoritario grupo no presentan estrés laboral.

TERCERA: Los resultados evidencian que más de cincuenta por ciento de colaboradores de un proyecto minero en Sociedad minera Cerro Verde, presentan un nivel de riesgo psicosocial Inadecuado, con tendencia a muy inadecuado en cuanto a la Gestión del Tiempo con un setenta y uno por ciento, seguido de la Cohesión del grupo con un cuarenta y tres por ciento de inadecuado; en tanto que es preocupante los resultados de muy inadecuado en la dimensión Hostigamiento, participación y comunicación.

De esta manera se logró comprobar la hipótesis planteada y los objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere que el departamento de Recursos Humanos de la Empresa Contratista brinde beneficios concretos a la organización a través de la implementación de programas de formación en habilidades de liderazgo, manejando diversas estrategias que involucre tanto a la línea de mando como al personal colaborador. Al hacerlo, se busca establecer un entorno de trabajo en el que se desarrollen y fortalezcan las capacidades de liderazgo, lo que a su vez mejorará la eficiencia, la productividad y el rendimiento tanto individual como colectivo de los colaboradores.

Segunda: Para mejorar las habilidades blandas y desarrollar habilidades de comunicación el departamento de Recursos Humanos de la empresa Contratista, se recomienda promover a través de diversas estrategias como cursos o talleres, esto permitirá obtener mejores resultados en negociaciones, resolución de conflictos y tareas en las que se deba influir para modificar la opinión del colaborador o el grupo. Esto implica brindar capacitación y recursos que permitan a los colaboradores manejar situaciones eficazmente estresantes y riesgos relacionados con su bienestar psicológico. Al fomentar estas habilidades y competencias, se fortalecerá la resiliencia individual y colectiva, promoviendo así un entorno laboral más saludable y productivo

Tercero: Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Contratista emplear diversas estrategias, como talleres de coaching y mentoring, para fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional, cultivar las habilidades de liderazgo y potenciar el rasgo de personalidad clave de un gran líder. La inteligencia emocional desempeña un papel fundamental en el liderazgo exitoso y estas iniciativas contribuirán a fortalecer dicho rasgo y promover un liderazgo efectivo.

BIBLIOGRAFIA

- Aldrete, M., González, R., Navarro, C., León, S., & Pérez, J. (2016). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 15(3).
- Aliaga, L. (2019). *Relación entre estrés y Jornada laboral en trabajadores de una empresa de servicios en una unidad minera en la Región Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5573>
- American Psychological Association [APA]. (2014). *Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5)* Editorial Médica Panamericana.
- Blander, J. G. (1994). *La Estructura de la Magia*. Cuatro Vientos.
- Buitrago, J., Dueñas, A., & Olaya, E. (2022). *Diagnóstico del riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa Mineros Quebrada Azul LTDA*. [Tesis de especialización, Universidad ECCI]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2494>
- Calizaya, J., Zapata, F., & Evangelista, J. (2020). Riesgos psicosociales en el trabajo en colaboradores de una empresa minera de Arequipa. *VÉRITAS*, 21(2), 25-30. doi:10.35286/veritas.v21i2.274
- Díaz Ruiz, S. (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, Distrito La Victoria, Chiclayo*.
- Dilts, R. (2021). *¿Qué es el PNL? - Significado*. Retrieved Julio 30, 2018, from Instituto

- Americano de Formación e Investigación. <https://www.pnliafi.com.ar/que-es-pnl/>
- García Rubiano, M., Rubio, P. A., & Bravo, L. (2007). *Colombia: conexión entre elementos de riesgo psicosocial e impermeabilidad al cambio jerárquico en el personal de seguridad de una organización en la división monetaria terciaria del acuerdo de administración.*
- García, L. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de empresa de construcción en minería – 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82001/Garcia_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, V., C, S., Castrillón, D., & Perilla, L. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de Riesgo Psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(2), 221-238.
- Grinder, R. B. (1998). *La Estructura de la Magia I.* Cuatro Vientos.
- Guerrero Castañeda, M. (2015). *La conexión entre los componentes del azar psicosocial y los niveles de trabajo se preocupan en los principales cómplices de una organización en la ciudad de Piura.*
- Lahera, M., & Góngora, J. (2002). *Factores psicosociales, identificación de situaciones de riesgo.* Instituto Navarro de Salud Laboral. <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa.* Universidad Autónoma de Barcelona.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf

Mayhua, A. (2022). *Los factores de Riesgos Psicosociales y la Accidentabilidad Laboral en los Trabajadores de la Empresa TECNOGRUAS PERÚ en Minera CHINALCO – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad nacional del centro del Perú]. Repositorio institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7796>.

Mithely, T., & Andersen, J. (2001). *Escala de estresores laborales*. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/291659185/Escala-de-Estresores-Laborales-Test>

Mithely, T., & Andersen, J. (2001). *Escala de estresores laborales*. <https://es.scribd.com/document/291659185/Escala-de-Estresores-Laborales-Test>.

Moscheni, M., & Gili, V. (2021). Ni las personas son una máquina, ni la salud una mercancía. Riesgos psicosociales en el trabajo minero metalífero. *Revista de Ciencias Sociales* (49), 213-235. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/28648>

Polo, G. (2022). *El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional: <http://hdl.handle.net/10644/8616>.

Sáenz, K., & Tamez, G. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. Tirant humanidades. <http://eprints.uanl.mx/8625/1/7.%20Metodolog%C3%ADa%20cap%2019%20solo%20cap%C3%ADtulo.pdf>

Sánchez, F. (2011). Estrés Laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad abierta Interamericana*.

Sánchez, K. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias*

Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS).

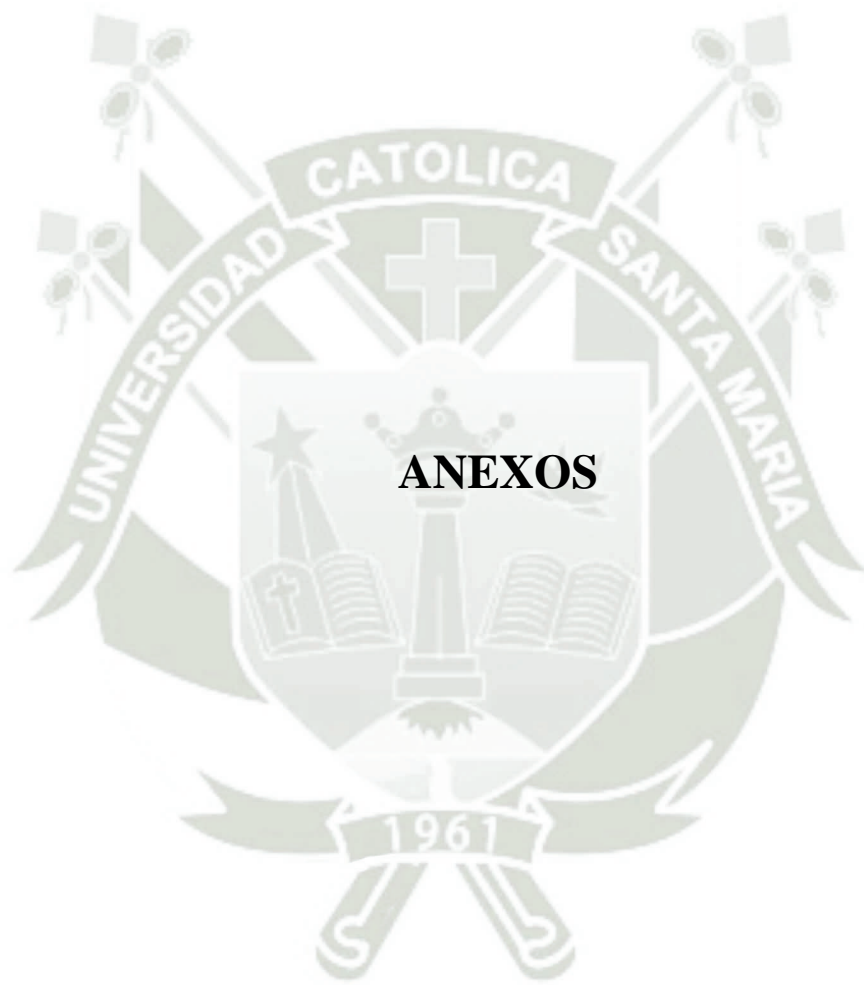
Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención de estrés laboral:

Algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 147-171.

Sumoza Sumoza, A., & Faneite, E. (2019). Venezuela Factores Psicosociales de Riesgos que Condicionan el Riesgo de Producir Estrés Laboral. *Comunidad y Salud*, 17(1).

Vargas, M. (2020). *Riesgos psicosociales en los puestos de trabajo de los colaboradores de la Compañía Minera Zafranal S.A.C., Castilla - Arequipa, 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11583>.

Zamora, L. (2021). Estrés laboral y expresión de ira en trabajadores de una unidad minera en tiempos de COVID – 19, Juliaca. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 14(2), 97-107. doi:10.17162/rccs.v14i2.1660



Anexo 1: Matriz de consistencia

Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde - Arequipa 2021

Titulo	Problema general y específico	Objetivo general y específico	Hipótesis general y específica	Variables e indicadores	Diseño de investigación	Métodos y técnicas de investigación	Población y muestra de estudio
ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UN PROYECTO MINERO EN SMCV AREQUIPA 2021	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	V1	NO EXPERIMENTAL TRANSECCIONAL Y DESCRIPTIVA -CORRELACIONAL	METODOS	POBLACION
	¿Cómo determinar la relación entre estrés laboral y el riesgo psicosocial en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde - Arequipa 2021?	Determinar la relación entre estrés laboral y riesgos psicosociales en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde Arequipa 2021	H1: Es probable que exista una relación positiva elevada entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde - Arequipa 2021. H0: Es probable que no exista una relación positiva elevada entre el nivel de estrés y el riesgo psicosocial en los colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde - Arequipa 2021.	ESTRÉS LABORAL		Deductivo	58 colaboradores
	Identificar los niveles de estrés laboral en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde - Arequipa 2021.	OBJETIVOS ESPECIFICOS		1. Relación con los jefes.		ESTRÉS	TIPO DE MUESTREO
	Precisar los niveles del riesgo psicosocial en colaboradores en colaboradores de un proyecto minero en Sociedad Minera Cerro Verde - Arequipa 2021.			2. Preparación inadecuada.		Encuesta	No probabilístico
				3. Carencia de sostén.		INSTRUMENTO	
				4. Conflicto con otros trabajadores.		Escalas (Cuestionarios)	
				5. Sobrecarga de trabajo.		PROCESAMIENTO	
				6. Incertidumbre respecto al tratamiento.		SPSS	
				7. Vulnerabilidad.			
				8. Satisfacción.			
				9. Autoestima.			
				V2			
				RIESGO PSOCOSOCIAL			
				1. Participación, Implicación, Responsabilidad			
				2. Formación, Información, Comunicación			
			3. Gestión del Tiempo				
			4. Cohesión de Grupo				
			5. Hostigamiento psicológico (MOBBING)				

Anexo 2: Modelo de instrumentos

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN COLABORADORES

EXAMINADOR: NINA CHECA, MAGDALENA YSABEL

EN LA SIGUIENTE HOJA UD ENCONTRARA UNA SERIE DE SITUACIONES VALORADAS DEL 0 AL 3 (0 1 2 3). OTORGUE UN VALOR A CADA SITUACION, CONSIDERANDO COMO LE AFECTA. RESPONDA CON HONESTIDAD. NO EXISTEN PUNTAJES BUENOS NI MALOS.

POR EJEMPLO:

Nº Suenan el timbre de salida y no estoy listo (0 1 2 3) **2**

Esta situación la valore con **2**. Pues considero que esta situación me preocupa bastante pero **no me** desespero. Si hubiese escogido el valor **0**, significaría que **no me preocupa** en lo absoluto. Si escojo el valor **1**, la situación me fastidia un poco; y si escojo **3** significa que, **me desesperaría** si se presenta esta situación.

Nombre y Apellido: _____

Edad: _____ Tiempo de Actividad: _____

Área o Puesto: _____

Fecha _____ de _____ Evaluación: _____

Responsable: NINA CHECA, MAGDALENA YSABEL

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3
2	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes.	0 1 2 3
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3

10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes.	0 1 2 3
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3
13	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3
15	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3
22	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3
24	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3
26	Fumar.	0 1 2 3
27	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3
28	Tomar café.	0 1 2 3
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3
31	Enfermar.	0 1 2 3
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3
33	Divertirme.	0 1 2 3
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3
35	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3
36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3
37	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3
39	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3

41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3
43	Soy una persona simpática.	0 1 2 3
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3
47	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3



ESCALA DE FACTORES PSICOSOCIALES

Nombre del examinado:

Nombre del examinador:

Área o sección de trabajo:

Personal que labora en el área varones mujeres

Día y hora de evaluación:

INSTRUCCIONES

A continuación, tiene una serie de preguntas respecto a situaciones que pueden presentarse en su actividad laboral. De las alternativas que se le indican, elija SOLO UNA de ella y coloque en la celda correspondiente el valor 1.

Trate de responder con sinceridad, recuerde que no existen respuestas buenas o malas, tampoco trate de responder como cree que se esperaría. Solo responda de acuerdo a su propia situación.

Pregunta 1

¿Siento que tengo libertad para decidir cómo hacer mi propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea me lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

Pregunta 3

¿Siento que tengo la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puedo adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso

Pregunta 4

¿Siento que dispongo de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar mi tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

Pregunta 5

Cuando somos incorporados como nuevos trabajadores, se nos informa de los riesgos generales y específicos del puesto

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente

Pregunta 6

Cuando necesito ayuda y/o tengo cualquier duda acudo a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo.)
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tengo esa opción por cualquier motivo.

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

Pregunta 8

Como trabajador se que puedo elegir los días de vacaciones

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa lo concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

Pregunta 9

Como trabajador puedo intervenir y/o corregir los incidentes en puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?

- A. No, es función del mando superior o personal encargado
- B. Sí, solo incidentes menores
- C. Sí, cualquier incidente.

Pregunta 10

Durante la Jornada tengo la posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

Pregunta 11

En la empresa se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

Pregunta 12

En términos generales, considero que el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas

A. No.

B. Sí, a veces.

C. Sí, habitualmente.

D. Sí, siempre.

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

A. Únicamente marcan los objetivos individuales que debemos alcanzar.

B. Colaboran con nosotros en la consecución de fines.

C. Fomentan la consecución de objetivos en equipo.

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

A. No.

B. Sí, durante las pausas.

C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.

D. Sí, alargando la jornada.

Pregunta 15

El criterio de retribución al trabajador en mi empresa es por:

A. Salario por hora (fijo).

B. Salario más prima colectiva.

C. Salario más prima individual.

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

A. No.

B. Sí, de forma oral.

C. Sí, de forma escrita (instrucciones).

D. Sí, de forma oral y escrita.

Pregunta 17

Respecto a la posibilidad de hablar durante la realización de una tarea

A. No podemos hacerlo, por la ubicación del trabajador.

--

- B. No podemos hacerlo, por el ruido.
- C. No podemos hacerlo, por otros motivos.
- D. Sí podemos hacerlo, pero sólo algunas palabras.
- E. Sí podemos hacerlo, incluso conversaciones más largas.

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

Pregunta 19

En su área o Labor, ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

Pregunta 20

Considero que si controlo el resultado de mi trabajo y puedo corregir los errores cometidos o defectos.

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie le sustituya.

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

Pregunta 24

Como trabajador ¿recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

Pregunta 25

Como trabajador ¿tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
- B. Se cambia de manera excepcional.
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.

D. Sí, oralmente y por escrito.

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.

B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.

C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.

D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

Pregunta 28

De los problemas que existen en un departamento, sección. ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí.

B. No.

Pregunta 29

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

A. Sí.

B. No.

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

A. Sí.

B. No.

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Validación de instrumentos

1. Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale:

Autores: Mithely-Troht & Jenna G. Andersen. EE. UU.

Año: 2001

Tiempo de duración: 10 minutos.

Tipo de empleación: Individual o grupal.

Traducción y Adaptación: ACP 2009

Metodología de adaptación de la escala siguió el siguiente procedimiento:

Traducción. La escala original fue traducida al castellano, independientemente, por psicólogos organizacionales, y asistentes sociales, que trabajaban en empresas de servicios. Esos profesionales son de origen peruano y hablan el inglés con fluidez. A cada uno de los traductores se les dio una breve explicación de las características y utilidad de la escala; y se les explicó que la traducción de cada uno de los ítems debía ser semántica y no literal, logrando una equivalencia conceptual e idiomática (tener en cuenta la equivalencia de las expresiones coloquiales) en cada uno de los ítems. Además de la traducción puntuaron en una escala del 0 al 10 la dificultad en cada ítem de encontrar una expresión en castellano conceptualmente equivalente a la original. Posteriormente, el equipo investigador realizó una primera revisión de ambas traducciones.

Retro traducción. Cada una de las traducciones fue retro traducida de forma independiente por dos traductores bilingües que a su vez puntuaron en una escala del 0 al 10 la dificultad de encontrar una expresión equivalente en inglés de cada uno de los ítems. Las dos traducciones y retro traducciones fueron revisadas por el equipo de investigación.

Validación. La población a estudio fue el personal de una empresa ventas de útiles y servicios escolares, y de una cadena de electrodomésticos.

Se eligió de forma aleatoria 210 trabajadores. Sólo se incluyó aquellas personas que estaban trabajando en el servicio actual un mínimo de cuatro meses, con el fin de que pudieran estar un tiempo mínimo de exposición a los estresores laborales.

El porcentaje de no respuesta fue del 4,3% (nueve personas) por lo que la muestra final estudiada fue de 201 trabajadores.

Confiabilidad. Para valorar la confiabilidad de la escala, ésta se volvió a administrar a una submuestra aleatoria de 05 trabajadores de otras ramas de servicios con un intervalo de 15 días. El encuestador entrenado que entregaba la escala y la revisaba tras su cumplimentación, preguntaba antes de entregarla si se había producido alguna modificación importante en las condiciones de trabajo, no habiéndose detectado ninguna, por lo que no se tuvo que sustituir ninguna persona de la submuestra elegida.

Validez de constructo (concepto). La determinación de la validez de constructo (tipo convergente), se obtuvo mediante la correlación de la escala con otras dos escalas: Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems y siete dimensiones (percepción de la realidad situacional, vitalidad, función social, limitaciones del rol por problemas emocionales, limitaciones del rol por problemas físicos, salud mental y dolor) del cuestionario de Salud SF-36. Se formuló la siguiente hipótesis: los trabajadores de las áreas de servicios y atención al cliente que están expuestos a altos niveles de estresores laborales durante la ejecución de su trabajo en una empresa presentan peor estado de salud (físico y mental).

Análisis estadístico. Confiabilidad. La confiabilidad se calculó mediante la comparación de las distribuciones de las puntuaciones obtenidas en las dos administraciones de la escala (test Signo-Rango de Wilcoxon) valorándose la intensidad de la correlación por el cálculo del coeficiente de correlación intraclase. A pesar de estar en pandemia, se aplicó una prueba piloto a 05 trabajadores de la empresa en el año 2021, los cuales me dieron la confiabilidad del instrumento. Así mismo, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman. Como conclusión cabe destacar que esta escala de estresores laborales en personal de servicios y atención al cliente es un instrumento útil para medir los posibles factores causales de estrés (estresores) en este.

2. Escala de Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo:

Autor: Matilde Lahera Martín y Juan José Góngora Yerro

Año: 2002

Origen: Servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Formación - Instituto Navarro de Salud Laboral.

Ítems: 30 preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, el examinado debe elegir la opción que más se acerque a su empresa.

Modo de Empleo: Se recomienda emplearlo a una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20- 30% del total).

A pesar de estar en pandemia, se aplicó una prueba piloto a 05 trabajadores de la empresa en el año 2021, los cuales me dieron la confiabilidad del instrumento



Anexo 4: Matriz de sistematización de la Escala de Estresores Laborales

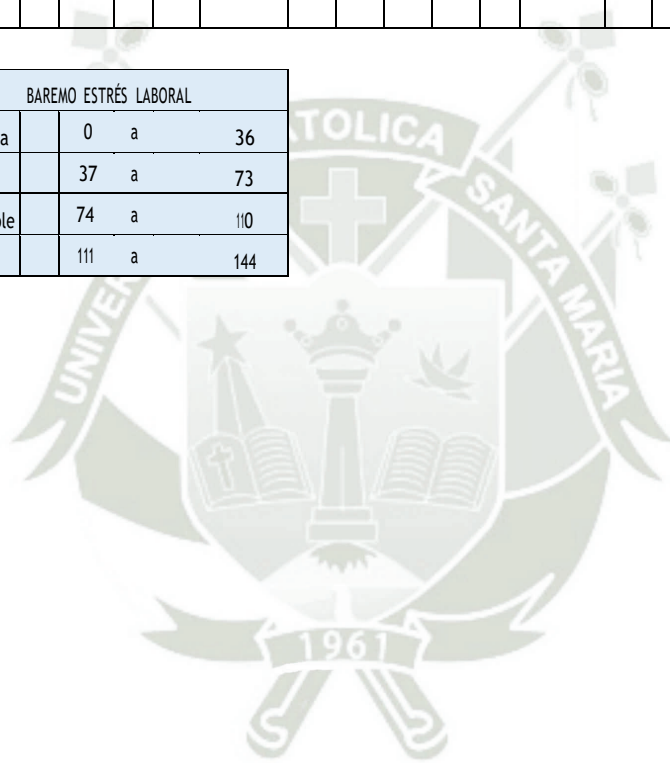
N°	Relación con los jefes						Categoría	Preparación inadecuada			Categoría	Carencia de sostén				Categoría	Conflicto de otros trabajadores					Categoría	Sobrecarga de trabajo					PJES	Incertidumbre respecto al Tratamiento					PJES
	p1	p2	p11	p3	p20	pje		p6	p44	pje		p3	p8	p9	pje		p0	p12	p14	p5	pje		p6	p17	p8	p24	pje		p4	p7	p37	p38	pje	
1	0	1	1	1	0	3	Ausencia	1	1	2	Ausencia	1	1	1	3	Ausencia	1	0	1	0	2	Ausencia	1	2	0	1	4	Ausencia	3	0	0	0	3	Ausencia
2	1	0	1	0	0	2	Ausencia	1	1	2	Ausencia	1	2	2	5	Ausencia	2	1	0	0	3	Ausencia	2	1	0	0	3	Ausencia	2	1	2	3	8	Ausencia
3	0	1	0	1	0	2	Ausencia	1	1	2	Ausencia	1	1	0	2	Ausencia	3	0	0	0	3	Ausencia	0	3	0	0	3	Ausencia	3	2	0	0	5	Ausencia
4	1	1	1	1	2	6	Ausencia	2	2	4	Ausencia	2	0	2	4	Ausencia	0	2	3	0	5	Ausencia	2	0	0	2	4	Ausencia	2	0	0	1	3	Ausencia
5	0	1	1	1	0	3	Ausencia	2	2	4	Ausencia	1	1	0	2	Ausencia	3	2	2	0	7	Ausencia	2	0	2	0	4	Ausencia	2	1	0	0	3	Ausencia
6	0	1	1	0	1	3	Ausencia	3	1	4	Ausencia	0	1	1	2	Ausencia	2	0	0	1	3	Ausencia	3	2	0	0	5	Ausencia	2	0	2	0	4	Ausencia
7	2	2	3	2	2	11	Ausencia	2	3	5	Mínimo	2	3	2	7	Ausencia	2	0	0	0	2	Ausencia	0	2	0	0	2	Ausencia	2	0	2	0	4	Ausencia
8	1	2	2	2	1	8	Ausencia	1	2	3	Mínimo	3	3	3	9	Ausencia	3	0	0	1	4	Ausencia	3	2	2	0	7	Ausencia	3	2	2	0	7	Ausencia
9	0	3	3	3	0	9	Ausencia	1	1	2	Mínimo	2	2	2	6	Ausencia	2	2	3	2	9	Ausencia	3	3	0	0	6	Ausencia	0	2	3	3	8	Ausencia
10	2	2	1	1	2	8	Ausencia	2	3	5	Mínimo	1	2	1	4	Ausencia	3	2	1	0	7	Ausencia	1	2	3	0	6	Ausencia	3	0	1	0	4	Mínimo
11	2	1	2	1	3	9	Ausencia	1	1	2	Mínimo	2	3	2	7	Mínimo	3	3	3	0	9	Ausencia	3	3	0	1	9	Ausencia	3	2	2	0	7	Mínimo
12	2	1	1	2	2	8	Ausencia	2	2	4	Mínimo	2	1	3	6	Mínimo	2	1	2	3	8	Ausencia	1	2	2	1	6	Ausencia	3	2	2	0	7	Mínimo
13	3	2	3	1	2	11	Ausencia	1	1	2	Mínimo	2	2	2	6	Mínimo	2	2	3	3	9	Ausencia	2	1	3	2	8	Ausencia	3	2	2	0	7	Mínimo
14	3	3	2	2	0	10	Ausencia	1	1	2	Mínimo	1	2	3	6	Mínimo	3	3	0	3	9	Ausencia	3	2	3	0	8	Ausencia	3	2	2	0	7	Mínimo
15	2	2	3	2	2	11	Mínimo	1	1	2	Mínimo	1	2	2	5	Mínimo	2	2	3	2	9	Ausencia	3	2	0	0	5	Ausencia	3	3	0	0	6	Mínimo
16	3	2	3	3	1	12	Mínimo	3	1	4	Mínimo	2	2	2	6	Mínimo	2	1	2	3	8	Ausencia	3	1	0	0	4	Ausencia	0	2	3	3	8	Mínimo
17	1	2	0	0	1	4	Mínimo	2	3	5	Mínimo	2	3	2	7	Mínimo	3	2	1	0	6	Ausencia	3	2	2	2	9	Mínimo	3	2	2	0	7	Mínimo
18	2	2	3	3	1	11	Mínimo	2	3	5	Mínimo	3	3	0	6	Mínimo	2	1	1	2	6	Ausencia	2	3	2	2	9	Mínimo	1	1	2	0	4	Mínimo
19	3	3	2	2	0	10	Mínimo	2	2	4	Mínimo	2	0	2	4	Mínimo	3	2	2	0	7	Ausencia	3	2	2	0	7	Mínimo	2	1	2	3	8	Mínimo
20	2	1	2	1	3	9	Mínimo	1	2	3	Mínimo	3	1	0	4	Mínimo	2	1	2	3	8	Ausencia	2	2	2	2	8	Mínimo	1	2	2	1	6	Mínimo
21	3	2	3	1	2	11	Mínimo	2	1	3	Mínimo	2	1	3	6	Mínimo	3	2	2	0	7	Ausencia	2	1	3	3	8	Mínimo	2	1	2	3	8	Mínimo
22	2	1	2	1	3	9	Mínimo	3	3	6	Mínimo	2	2	2	6	Mínimo	3	2	2	0	7	Ausencia	2	3	2	3	10	Mínimo	2	2	3	2	9	Mínimo
23	2	1	2	1	3	9	Mínimo	2	3	5	Mínimo	2	1	1	4	Mínimo	3	2	0	0	5	Ausencia	1	2	2	1	6	Mínimo	3	2	2	0	7	Mínimo
24	2	1	2	1	3	9	Mínimo	3	0	3	Mínimo	2	3	2	7	Mínimo	2	1	1	2	6	Ausencia	2	1	3	2	8	Mínimo	3	2	2	0	7	Mínimo

25	3	3	2	2	0	10	Mínimo	2	2	4	Mínimo	2	2	1	5	Mínimo	2	3	3	2	10	Ausencia	3	3	2	3	11	Mínimo	3	2	0	0	5	Mínimo
26	0	3	3	3	0	9	Mínimo	1	2	3	Mínimo	3	3	3	9	Mínimo	2	2	3	2	9	Ausencia	3	3	2	3	11	Mínimo	2	1	2	3	8	Mínimo
27	3	3	2	2	2	12	Mínimo	2	1	3	Mínimo	2	3	1	6	Mínimo	1	1	3	3	8	Mínimo	2	3	2	3	10	Mínimo	2	1	2	3	8	Mínimo
28	2	2	3	2	2	11	Mínimo	1	1	2	Mínimo	1	3	1	5	Manejable	3	2	1	1	7	Mínimo	1	2	2	1	6	Mínimo	2	1	2	3	8	Mínimo
29	0	3	3	3	0	9	Mínimo	2	2	4	Mínimo	2	1	1	4	Manejable	2	1	1	2	6	Mínimo	2	3	3	2	10	Mínimo	3	2	2	0	7	Mínimo
30	0	2	2	0	2	6	Mínimo	2	2	4	Mínimo	2	3	2	7	Manejable	3	3	2	3	11	Mínimo	3	2	1	3	9	Mínimo	2	1	3	2	8	Mínimo
31	3	2	3	1	2	11	Mínimo	3	2	5	Mínimo	2	3	2	7	Manejable	3	2	1	3	9	Mínimo	1	2	1	0	4	Mínimo	3	2	3	3	11	Mínimo
32	2	2	3	2	2	11	Mínimo	2	3	5	Mínimo	2	2	2	6	Manejable	3	2	2	0	7	Mínimo	2	3	2	3	10	Mínimo	2	3	3	2	10	Mínimo
33	0	3	3	3	0	9	Mínimo	0	3	3	Mínimo	1	3	1	6	Manejable	2	2	3	2	9	Mínimo	2	1	3	2	8	Mínimo	3	2	2	0	7	Mínimo
34	2	2	3	2	2	11	Manejable	3	2	5	Mínimo	2	3	2	7	Manejable	2	3	3	2	10	Mínimo	3	2	3	3	11	Mínimo	3	2	0	0	5	Mínimo
35	1	2	2	2	1	8	Manejable	1	2	3	Mínimo	2	2	2	6	Manejable	2	2	3	2	9	Mínimo	1	2	2	1	6	Mínimo	3	2	0	0	5	Mínimo
36	3	3	2	2	2	12	Manejable	2	3	5	Mínimo	3	3	2	8	Manejable	2	1	1	2	6	Mínimo	3	2	2	0	7	Mínimo	3	2	2	0	7	Mínimo
37	0	2	2	2	2	8	Manejable	3	3	6	Mínimo	2	2	1	5	Manejable	2	1	1	2	6	Mínimo	3	3	2	2	10	Mínimo	2	1	2	3	8	Mínimo
38	0	3	3	3	0	9	Manejable	2	1	3	Mínimo	1	2	1	4	Manejable	1	2	1	0	4	Mínimo	3	2	0	0	5	Mínimo	1	2	2	1	6	Mínimo
39	3	3	2	2	0	10	Manejable	2	3	5	Manejable	3	3	2	8	Manejable	2	2	3	2	9	Mínimo	2	3	3	2	10	Manejable	3	2	0	0	5	Mínimo
40	0	3	3	3	0	9	Manejable	1	1	2	Manejable	2	3	2	7	Manejable	3	3	2	2	10	Mínimo	1	1	3	3	8	Manejable	1	2	2	1	6	Mínimo
41	3	3	2	2	2	12	Manejable	2	2	4	Manejable	3	3	3	9	Manejable	3	2	1	3	9	Manejable	1	2	2	1	6	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable
42	2	2	3	2	2	11	Manejable	3	2	5	Manejable	3	3	2	8	Manejable	3	2	1	3	9	Manejable	2	3	3	2	10	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable
43	3	3	2	2	2	12	Manejable	2	2	4	Manejable	1	3	1	6	Manejable	2	1	3	2	8	Manejable	3	3	2	3	11	Manejable	1	2	2	1	6	Manejable
44	0	3	3	3	0	9	Manejable	1	2	3	Manejable	1	3	1	6	Manejable	2	1	3	2	8	Manejable	3	3	2	3	11	Manejable	2	1	2	3	8	Manejable
45	3	2	3	3	3	14	Manejable	3	0	3	Manejable	1	0	2	3	Manejable	3	2	1	3	9	Manejable	2	1	3	2	8	Manejable	3	2	3	3	11	Manejable
46	0	3	3	3	0	9	Manejable	2	3	5	Manejable	1	3	1	6	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable	2	1	3	2	8	Manejable
47	2	2	3	2	2	11	Manejable	1	2	3	Manejable	2	2	1	5	Manejable	1	1	3	3	8	Manejable	3	3	2	3	11	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable
48	1	2	2	2	1	8	Manejable	2	2	4	Manejable	1	2	2	5	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable	3	2	1	3	9	Manejable	1	2	2	1	6	Manejable
49	3	3	2	2	0	10	Manejable	3	3	6	Manejable	1	3	1	6	Manejable	3	3	2	3	11	Manejable	3	3	2	3	11	Manejable	2	1	2	3	8	Manejable
50	3	3	2	2	2	12	Manejable	2	3	5	Manejable	3	2	0	5	Manejable	3	3	3	3	12	Manejable	1	2	2	1	6	Manejable	2	3	3	2	10	Manejable
51	0	3	3	3	0	9	Manejable	2	2	4	Manejable	3	3	0	6	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable	2	3	3	2	10	Manejable	3	3	3	3	12	Manejable
52	2	2	3	2	2	11	Manejable	3	2	5	Manejable	2	3	2	7	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable	3	2	1	3	9	Manejable	3	2	2	0	7	Manejable
53	2	2	3	3	0	10	Manejable	3	2	5	Manejable	3	3	2	8	Manejable	3	2	2	2	9	Manejable	3	2	1	3	9	Manejable	1	2	2	1	6	Manejable

54	1	3	2	3	1	10	Manejable	1	2	3	Manejable	1	3	1	6	Manejable	3	3	2	3	11	Manejable	1	2	2	1	6	Manejable	2	1	2	3	8	Manejable
55	3	3	2	2	2	12	Manejable	2	1	3	Manejable	3	3	1	7	Elevado	2	1	2	3	8	Manejable	3	2	1	3	9	Manejable	2	2	3	2	9	Elevado
56	1	2	3	1	0	7	Manejable	3	3	6	Manejable	2	2	3	7	Elevado	3	2	2	3	10	Manejable	3	3	3	3	12	Manejable	2	1	2	3	8	Elevado
57	2	2	3	2	2	11	Elevado	2	2	4	Manejable	3	3	1	7	Elevado	2	2	3	3	10	Elevado	3	3	3	3	12	Manejable	2	1	2	3	8	Elevado
58	0	3	3	3	0	9	Elevado	2	2	4	Manejable	2	2	3	7	Elevado	2	2	3	2	9	Elevado	3	3	3	3	12	Elevado	2	2	3	3	10	Elevado

LEYENDA de las respuestas al cuestionario
0 = No me preocupa en absoluto= 0
1 = La situación me fastidia un poco
2 = Me preocupa bastante pero no me desespera
3= Me desesperaría si se presenta esta situación

BAREMO ESTRÉS LABORAL			
Ausencia	0	a	36
Mínimo	37	a	73
Manejable	74	a	110
Elevado	111	a	144



Vulnerabilidad															PJES	Satisfacción					PJE	Autoestima										NIVEL	PUNTAJE	CATEGORÍA
p19	p21	p22	p25	p26	p27	p28	p31	p32	p40	p42	p47	p48	pje	p29		p33	p34	p36	pje	p5		p23	p30	p35	p39	p41	p43	p45	p46	pje				
0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Ausencia	2	2	0	0	4	Ausencia	1	1	1	0	0	0	0	2	0	5	Ausencia	30	Ausencia	
2	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	5	Ausencia	3	0	1	0	4	Ausencia	2	2	2	2	0	0	0	0	0	8	Ausencia	40	Ausencia	
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	Ausencia	1	1	0	0	2	Ausencia	1	2	0	0	0	2	1	0	0	6	Ausencia	28	Ausencia	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Ausencia	1	0	1	0	2	Ausencia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	Ausencia	33	Ausencia	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	3	Ausencia	0	1	0	1	2	Ausencia	0	2	0	2	2	0	0	0	0	6	Ausencia	34	Ausencia	
0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	1	1	0	5	Ausencia	2	3	0	0	5	Ausencia	2	2	0	0	0	0	0	0	2	4	Ausencia	35	Ausencia	
0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	4	Ausencia	2	3	2	1	8	Ausencia	2	2	0	0	0	2	3	1	0	10	Ausencia	53	Mínimo	
0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	8	Ausencia	3	1	0	1	5	Ausencia	2	2	2	3	2	2	3	2	32	21	Ausencia	72	Mínimo	
2	3	2	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	12	Ausencia	3	3	3	2	11	Ausencia	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4	Ausencia	67	Mínimo	
0	2	2	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	10	Ausencia	2	2	3	2	9	Ausencia	1	1	2	2	2	1	2	2	2	15	Ausencia	68	Mínimo	
2	3	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	9	Ausencia	2	2	2	2	8	Ausencia	1	1	2	2	2	2	2	0	0	12	Ausencia	72	Mínimo	
0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	9	Ausencia	3	3	3	2	11	Ausencia	1	1	2	3	2	3	0	3	0	12	Ausencia	71	Mínimo	
2	3	2	0	1	0	0	0	2	2	0	2	0	12	Ausencia	3	0	3	3	9	Ausencia	2	2	0	0	0	2	3	0	0	9	Ausencia	73	Mínimo	
0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	3	2	2	12	Ausencia	3	3	1	1	8	Ausencia	1	1	2	2	2	1	0	0	0	9	Ausencia	71	Mínimo	
2	0	2	2	1	2	0	0	0	0	3	0	0	12	Ausencia	2	2	2	2	8	Ausencia	1	1	1	2	2	2	0	3	0	12	Ausencia	70	Mínimo	
0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	2	2	3	12	Ausencia	3	3	1	2	9	Ausencia	2	1	1	1	1	1	0	1	0	8	Ausencia	71	Mínimo	
0	2	2	0	2	3	0	0	0	1	0	0	0	10	Mínimo	3	3	3	1	10	Ausencia	1	1	2	2	2	2	3	1	0	14	Ausencia	72	Mínimo	
0	2	1	0	0	0	0	2	3	0	1	1	2	12	Mínimo	2	2	2	1	7	Ausencia	1	0	2	2	2	0	0	0	1	8	Ausencia	68	Mínimo	
2	0	2	2	1	2	2	2	0	0	0	1	3	14	Mínimo	1	2	2	2	7	Ausencia	2	2	2	2	0	1	1	0	0	10	Ausencia	71	Mínimo	
0	2	2	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	9	Mínimo	2	3	3	0	8	Ausencia	0	2	3	2	2	2	3	2	2	18	Ausencia	73	Mínimo	
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	12	Mínimo	3	3	3	2	8	Ausencia	3	0	3	0	0	0	3	0	0	9	Ausencia	72	Mínimo	
0	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	25	Mínimo	2	2	2	2	8	Ausencia	1	1	2	2	2	1	1	3	2	15	Mínimo	95	Manejable	
1	1	3	3	3	3	2	2	2	0	0	0	1	21	Mínimo	1	2	1	1	5	Ausencia	1	1	2	2	2	2	3	2	3	18	Mínimo	80	Manejable	
0	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	24	Mínimo	2	3	3	3	11	Ausencia	3	2	3	2	2	2	2	3	3	22	Mínimo	97	Manejable	
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	27	Mínimo	3	3	3	3	12	Mínimo	3	2	3	2	3	2	2	3	3	23	Mínimo	107	Manejable	
0	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	26	Mínimo	2	1	3	3	9	Mínimo	1	1	2	2	2	2	3	2	3	18	Mínimo	102	Manejable	

2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	28	Mínimo	3	3	3	2	11	Mínimo	1	1	2	2	2	2	3	3	2	18	Mínimo	104	Manejable
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	27	Mínimo	2	1	1	2	6	Mínimo	2	1	2	2	2	2	3	3	2	19	Mínimo	91	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	25	Mínimo	2	2	3	3	10	Mínimo	2	2	2	2	2	1	1	2	2	16	Mínimo	91	Manejable
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	29	Mínimo	3	3	1	2	9	Mínimo	2	1	2	2	1	1	1	2	1	13	Mínimo	96	Manejable
0	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	22	Mínimo	3	3	3	3	12	Mínimo	1	1	2	2	2	2	3	2	2	17	Mínimo	98	Manejable
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	30	Mínimo	3	3	3	3	12	Mínimo	1	1	2	2	2	2	3	3	2	18	Mínimo	109	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	25	Mínimo	2	2	2	2	8	Mínimo	2	2	3	2	2	2	2	2	3	20	Mínimo	95	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	25	Mínimo	3	3	3	3	12	Mínimo	2	2	2	2	2	1	1	2	2	16	Mínimo	102	Manejable
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	30	Mínimo	2	1	2	1	6	Mínimo	1	1	2	2	2	2	3	2	2	17	Mínimo	90	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	24	Mínimo	3	1	2	3	9	Mínimo	2	2	2	2	2	1	1	2	1	15	Mínimo	93	Manejable
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	28	Mínimo	3	3	3	1	10	Mínimo	2	2	2	2	2	1	1	2	1	15	Mínimo	96	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	24	Mínimo	1	3	2	1	7	Mínimo	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	Mínimo	84	Manejable
2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	33	Mínimo	2	2	2	3	9	Mínimo	1	1	2	2	2	2	3	2	3	18	Mínimo	107	Manejable
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	27	Mínimo	3	3	2	1	9	Mínimo	1	1	2	2	2	2	3	2	3	18	Mínimo	96	Manejable
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	27	Mínimo	2	2	2	2	8	Mínimo	2	2	2	1	1	1	1	2	1	13	Manejable	95	Manejable
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	29	Mínimo	3	3	3	3	12	Mínimo	2	2	2	2	2	1	1	2	1	15	Manejable	106	Manejable
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29	Mínimo	3	3	3	3	12	Manejable	2	2	3	2	2	2	2	3	2	20	Manejable	108	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	24	Mínimo	2	2	3	1	8	Manejable	1	1	2	2	2	3	3	2	2	18	Manejable	95	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	25	Mínimo	3	3	3	3	12	Manejable	2	2	2	2	1	2	2	3	2	19	Manejable	104	Manejable
1	1	3	3	3	3	2	2	2	0	0	1	1	22	Mínimo	2	3	3	2	10	Manejable	1	1	2	2	2	2	3	2	2	17	Manejable	91	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	24	Mínimo	1	3	3	1	8	Manejable	2	2	2	2	2	1	1	2	1	15	Manejable	92	Manejable
0	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	24	Mínimo	3	2	2	2	9	Manejable	2	2	2	2	2	1	1	2	1	15	Manejable	87	Manejable
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	32	Mínimo	3	2	3	3	11	Manejable	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	Manejable	119	Elevado
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	30	Mínimo	1	1	3	3	15	Manejable	2	2	2	2	2	1	1	2	1	16	Manejable	111	Elevado
2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	26	Mínimo	3	3	3	3	13	Manejable	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	Manejable	111	Elevado
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	27	Mínimo	3	3	3	3	14	Manejable	3	3	3	3	3	2	3	3	2	25	Manejable	112	Elevado
3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	30	Mínimo	3	3	1	1	8	Manejable	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Manejable	112	Elevado
2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	30	Mínimo	3	3	3	3	12	Elevado	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	Manejable	111	Elevado
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	32	Mínimo	2	2	2	1	7	Elevado	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	Manejable	111	Elevado

0	1	3	0	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	23	Mínimo	3	3	2	2	10	Elevado	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Manejable	114	Elevado	
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	31	Mínimo	2	2	2	2	8	Elevado	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	25	Manejable	117	Elevado	
3	2	2	2	2	3	3	3	0	1	1	1	2	25	Mínimo	2	3	3	3	11	Elevado	2	2	3	3	3	3	2	3	3	24	Manejable	111	Elevado			



Matriz de sistematización de la Escala de Factores Psicosociales.

N°	Participación Implicación responsabilidad									PJE	NIVEL	Formación, información, comunicación						PJE	NIVEL	Gestión del tiempo					PJE	NIVEL	
	p1	p2	p8	p9	p13	p18	p19	p20	p25			p4	p5	p11	p16	p17	p24			p26	p3	p10	p14	p15			p22
	1	0	0	0	0	0	0	0	3			5	8	Muy adecuado	1	0	0			0	2	2	0	5			Muy adecuado
2	0	0	1	0	0	0	0	3	3	7	Muy adecuado	1	0	0	0	2	2	0	5	Muy adecuado	0	2	0	0	3	5	Adecuado
3	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6	Muy adecuado	3	0	0	3	0	0	0	6	Muy adecuado	0	2	0	4	3	9	Adecuado
4	3	0	1	0	0	0	0	3	3	10	Adecuado	3	0	0	3	0	0	0	6	Muy adecuado	3	2	0	0	3	8	Adecuado
5	3	0	0	3	0	3	0	3	3	15	Adecuado	1	0	0	0	2	2	0	5	Muy adecuado	1	2	0	0	3	6	Adecuado
6	5	0	1	0	5	0	0	3	3	17	Adecuado	3	0	0	0	2	2	3	11	Adecuado	1	2	0	0	3	6	Adecuado
7	3	3	1	0	0	0	0	3	3	13	Adecuado	5	0	0	0	2	2	0	9	Adecuado	1	2	0	0	5	8	Adecuado
8	0	0	0	3	0	0	0	3	3	9	Adecuado	1	0	0	0	5	2	3	11	Adecuado	1	2	0	4	3	10	Inadecuado
9	3	0	1	0	0	0	0	3	3	10	Adecuado	3	0	0	0	5	0	0	8	Adecuado	3	2	0	0	5	10	Inadecuado
10	0	0	4	0	0	0	0	5	5	14	Adecuado	5	0	0	0	2	0	0	7	Adecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
11	0	0	1	3	0	0	0	5	5	14	Adecuado	3	0	0	3	2	5	0	13	Adecuado	5	0	0	4	5	14	Inadecuado
12	0	0	0	3	2	0	0	3	3	11	Adecuado	3	0	0	0	2	2	3	10	Adecuado	1	5	5	0	3	14	Inadecuado
13	5	5	0	0	2	0	0	3	3	18	Inadecuado	5	0	0	0	2	0	3	10	Adecuado	0	5	0	4	5	14	Inadecuado
14	5	0	0	3	2	0	0	5	5	20	Inadecuado	1	0	0	0	5	0	3	9	Adecuado	5	5	0	0	3	13	Inadecuado
15	5	5	1	0	0	5	0	5	3	24	Inadecuado	3	0	0	0	2	0	3	8	Adecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
16	5	0	0	3	2	0	0	5	3	18	Inadecuado	3	0	0	0	5	0	0	8	Adecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
17	5	0	4	0	2	5	0	5	5	26	Inadecuado	5	0	0	0	5	5	5	20	Inadecuado	1	5	0	0	5	11	Inadecuado
18	5	0	4	0	0	0	0	5	5	19	Inadecuado	1	5	0	0	2	5	5	18	Inadecuado	5	0	0	4	5	14	Inadecuado
19	3	3	3	3	0	3	3	3	3	24	Inadecuado	3	0	0	0	5	5	5	18	Inadecuado	0	5	0	4	5	14	Inadecuado
20	3	3	4	5	0	0	0	5	5	25	Inadecuado	1	5	0	0	5	5	5	21	Inadecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
21	3	3	0	5	2	0	3	5	5	26	Inadecuado	3	5	0	0	2	2	3	15	Inadecuado	5	0	0	4	5	14	Inadecuado
22	3	3	0	5	0	0	0	5	5	21	Inadecuado	5	3	5	0	2	2	0	17	Inadecuado	0	5	0	4	5	14	Inadecuado
23	3	0	0	5	2	0	0	5	5	20	Inadecuado	1	3	5	0	5	0	0	14	Inadecuado	1	2	0	4	3	10	Inadecuado
24	3	0	0	3	2	0	0	5	5	18	Inadecuado	1	5	0	0	5	5	5	21	Inadecuado	3	2	0	0	5	10	Inadecuado

25	3	3	1	3	0	0	0	5	5	20	Inadecuado	1	3	5	0	2	5	5	21	Inadecuado	5	5	0	0	3	13	Inadecuado
26	3	0	0	5	2	0	0	5	5	20	Inadecuado	2	3	0	0	5	5	5	20	Inadecuado	5	0	0	4	3	12	Inadecuado
27	3	3	1	3	0	0	0	5	5	20	Inadecuado	5	0	0	0	5	5	5	20	Inadecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
28	3	3	0	5	2	0	3	5	5	26	Inadecuado	5	0	3	0	2	5	5	20	Inadecuado	5	0	0	4	5	14	Inadecuado
29	3	3	0	5	0	0	0	5	5	21	Inadecuado	5	0	0	0	5	5	5	20	Inadecuado	1	5	5	0	3	14	Inadecuado
30	3	0	0	3	0	0	3	5	5	19	Inadecuado	1	5	0	0	2	5	5	18	Inadecuado	1	2	0	4	3	10	Inadecuado
31	3	3	0	5	2	0	3	5	5	26	Inadecuado	3	0	0	0	5	5	5	18	Inadecuado	3	2	0	0	5	10	Inadecuado
32	3	0	0	5	2	0	0	5	5	20	Inadecuado	1	5	0	0	5	5	5	21	Inadecuado	1	5	0	0	5	11	Inadecuado
33	3	0	0	3	2	0	0	5	5	18	Inadecuado	1	5	3	3	2	2	5	21	Inadecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
34	3	3	0	5	2	0	3	5	5	26	Inadecuado	5	0	0	0	2	2	5	14	Inadecuado	1	5	5	0	3	14	Inadecuado
35	3	3	0	5	2	0	3	5	5	26	Inadecuado	1	5	0	0	2	5	5	18	Inadecuado	1	5	0	0	5	11	Inadecuado
36	5	5	0	5	5	5	5	5	5	40	Muy inadecuado	5	3	0	0	5	5	0	18	Inadecuado	5	2	0	0	3	10	Inadecuado
37	3	3	4	5	0	3	0	5	5	28	Muy inadecuado	5	0	0	0	2	5	5	17	Inadecuado	5	5	0	0	3	13	Inadecuado
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	Muy inadecuado	2	3	0	0	5	5	5	20	Inadecuado	5	0	0	4	5	14	Inadecuado
39	5	3	0	5	0	3	3	5	5	29	Muy inadecuado	5	0	0	0	5	5	5	20	Inadecuado	0	5	0	4	5	14	Inadecuado
40	5	5	0	5	5	5	5	5	5	40	Muy inadecuado	1	3	0	5	2	5	5	21	Inadecuado	1	5	5	0	3	14	Inadecuado
41	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43	Muy inadecuado	5	0	0	0	2	5	5	17	Inadecuado	5	0	0	0	5	10	Inadecuado
42	3	3	4	5	0	3	0	5	5	28	Muy inadecuado	1	0	3	0	5	5	0	14	Inadecuado	5	2	0	0	3	10	Inadecuado
43	3	3	3	5	0	3	0	5	5	27	Muy inadecuado	5	0	0	5	2	2	5	19	Inadecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
44	3	3	4	5	0	3	0	5	5	28	Muy inadecuado	5	5	0	0	5	5	5	25	Muy inadecuado	5	0	0	4	3	12	Inadecuado
45	5	0	4	5	0	5	0	5	5	29	Muy inadecuado	3	5	0	5	2	2	5	22	Muy inadecuado	5	0	0	4	3	12	Inadecuado
46	5	5	5	5	5	5	0	5	5	40	Muy inadecuado	5	5	0	5	5	5	5	30	Muy inadecuado	5	2	0	0	5	12	Inadecuado
47	5	0	4	5	0	5	0	5	5	29	Muy inadecuado	1	5	5	5	5	5	5	31	Muy inadecuado	5	0	0	4	3	12	Inadecuado
48	5	5	0	5	0	5	0	5	5	30	Muy inadecuado	3	5	0	5	2	5	5	25	Muy inadecuado	5	0	0	4	5	14	Inadecuado
49	5	5	5	5	5	5	3	5	5	43	Muy inadecuado	5	5	5	0	2	2	5	24	Muy inadecuado	1	5	0	4	5	15	Muy inadecuado
50	5	5	5	5	5	5	0	5	5	40	Muy inadecuado	5	5	0	5	5	5	3	28	Muy inadecuado	5	0	5	0	5	15	Muy inadecuado
51	5	5	5	5	0	5	5	5	5	40	Muy inadecuado	5	5	3	5	5	5	5	33	Muy inadecuado	5	5	5	0	5	20	Muy inadecuado
52	5	0	4	5	0	5	0	5	5	29	Muy inadecuado	5	5	5	5	5	5	5	35	Muy inadecuado	5	5	5	0	3	18	Muy inadecuado
53	5	0	5	5	0	5	0	5	5	30	Muy inadecuado	5	5	5	5	5	5	5	35	Muy inadecuado	3	5	5	0	5	18	Muy inadecuado

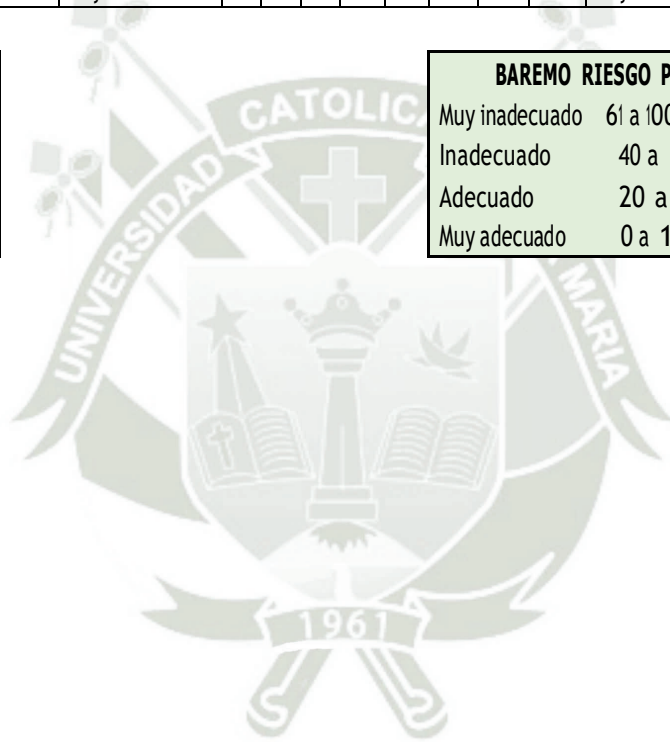
54	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	Muy inadecuado	5	5	0	5	5	5	5	30	Muy inadecuado	5	5	5	0	5	20	Muy inadecuado
55	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	40	Muy inadecuado	5	5	0	5	2	5	5	27	Muy inadecuado	5	5	5	4	5	24	Muy inadecuado
56	5	5	5	5	2	5	0	5	5	5	37	Muy inadecuado	5	5	0	5	5	5	5	30	Muy inadecuado	5	5	5	4	5	24	Muy inadecuado
57	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	40	Muy inadecuado	5	5	0	0	5	5	5	25	Muy inadecuado	5	5	5	4	5	24	Muy inadecuado
58	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	40	Muy inadecuado	5	5	0	5	2	2	5	24	Muy inadecuado	5	2	5	4	5	21	Muy inadecuado

LEYENDA de las respuestas al cuestionario

- 1 = No
- 2 = Si, algunas veces
- 3 = Si, habitualmente
- 4= Siempre

BAREMO RIESGO PSICOSOCIAL

- Muy inadecuado 61 a 100
- Inadecuado 40 a 60
- Adecuado 20 a 39
- Muy adecuado 0 a 19



Cohesión de grupo						PJE	NIVEL	Hostigamiento psicológico			PJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL
p6	p7	p12	p21	p23	p27			28	29	30				
0	0	0	0	0	0	0	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	21	ADECUADO
0	0	0	2	0	0	2	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	19	MUY ADECUADO
3	0	0	2	0	0	5	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	26	ADECUADO
0	0	0	0	0	3	3	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	27	ADECUADO
0	0	0	0	1	3	4	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	30	ADECUADO
0	0	0	2	0	3	5	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	39	ADECUADO
0	0	0	2	0	0	2	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	32	ADECUADO
0	0	0	0	0	5	5	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	35	ADECUADO
0	0	0	0	0	0	0	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	28	ADECUADO
0	0	0	2	1	0	3	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	36	ADECUADO
0	0	0	0	0	3	3	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	44	INADECUADO
0	0	0	2	0	0	2	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	37	ADECUADO
0	0	0	2	0	3	5	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	47	INADECUADO
0	0	0	0	0	5	5	Muy adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	47	INADECUADO
1	0	0	0	0	5	6	Adecuado	0	0	0	0	Muy adecuado	50	INADECUADO
3	0	0	0	0	3	6	Adecuado	0	1	0	1	Adecuado	45	INADECUADO
0	3	0	0	0	3	6	Adecuado	0	1	0	1	Adecuado	64	MUY INADECUADO
0	0	0	0	5	3	8	Adecuado	0	1	0	1	Adecuado	60	INADECUADO
0	0	0	2	5	3	10	Adecuado	0	1	0	1	Adecuado	67	MUY INADECUADO
0	0	0	0	5	5	10	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	70	MUY INADECUADO
0	0	5	0	0	5	10	Adecuado	0	1	1	2	Inadecuado	67	MUY INADECUADO
0	0	5	2	0	3	10	Adecuado	0	1	1	2	Inadecuado	64	MUY INADECUADO
0	0	0	4	0	5	9	Adecuado	0	1	1	2	Inadecuado	55	INADECUADO
0	0	5	2	0	0	7	Adecuado	0	1	1	2	Inadecuado	58	INADECUADO
0	5	0	0	0	3	8	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	64	MUY INADECUADO
0	0	0	0	3	3	6	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	60	INADECUADO

1	0	0	0	0	5	6	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	60	INADECUADO
0	0	5	0	0	3	8	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	70	MUY INADECUADO
0	0	0	4	0	5	9	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	66	MUY INADECUADO
1	0	3	2	3	0	9	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	58	INADECUADO
0	0	0	4	0	5	9	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	65	MUY INADECUADO
0	3	3	0	3	0	9	Adecuado	1	1	0	2	Inadecuado	63	MUY INADECUADO
0	5	0	2	5	5	17	Inadecuado	0	1	1	2	Inadecuado	70	MUY INADECUADO
1	5	0	0	0	5	11	Inadecuado	0	1	1	2	Inadecuado	67	MUY INADECUADO
0	5	0	0	5	5	15	Inadecuado	0	1	1	2	Inadecuado	72	MUY INADECUADO
0	5	0	2	5	3	15	Inadecuado	0	1	1	2	Inadecuado	85	MUY INADECUADO
1	5	0	0	0	5	11	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	72	MUY INADECUADO
1	5	0	0	5	0	11	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	92	MUY INADECUADO
0	5	5	4	0	0	14	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	80	MUY INADECUADO
0	5	0	0	3	5	13	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	91	MUY INADECUADO
1	5	0	2	0	3	11	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	84	MUY INADECUADO
0	5	5	2	0	5	17	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	72	MUY INADECUADO
0	5	5	2	5	0	17	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	78	MUY INADECUADO
0	5	0	0	5	5	15	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	83	MUY INADECUADO
0	5	0	2	5	3	15	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	81	MUY INADECUADO
0	5	0	4	5	3	17	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	102	MUY INADECUADO
0	5	0	2	0	5	12	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	87	MUY INADECUADO
1	5	0	0	5	3	14	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	86	MUY INADECUADO
0	5	0	4	5	0	14	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	99	MUY INADECUADO
1	5	0	2	0	5	13	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	99	MUY INADECUADO
0	5	0	2	0	5	12	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	108	MUY INADECUADO
0	5	0	2	5	5	17	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	102	MUY INADECUADO
1	5	0	0	5	5	16	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	102	MUY INADECUADO
1	5	0	2	5	3	16	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	113	MUY INADECUADO
0	5	0	2	5	5	17	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	111	MUY INADECUADO

0	5	3	4	0	5	17	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	111	MUY INADECUADO
0	5	0	0	5	5	15	Inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	107	MUY INADECUADO
5	5	5	4	5	5	29	Muy inadecuado	1	1	1	3	Muy inadecuado	117	MUY INADECUADO



Anexo 6: Propuesta

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS



I. Objetivo general:

Facilitar el desarrollo integral de habilidades blandas en línea de mando y colaboradores de una empresa contratista, promoviendo su crecimiento personal y su capacidad para enfrentar los desafíos del entorno laboral.

II. Contenido del Programa

Módulo 1: Comunicación Efectiva y Empatía

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Escucha activa y comprensión empática.
- Comunicación asertiva y resolución de conflictos.
- Construcción de relaciones interpersonales efectivas.

Módulo 2: Liderazgo y Gestión de Equipos

- Identificación de estilos de liderazgo y su aplicación.
- Motivación y delegación efectiva.
- Habilidades de coaching y mentoría.
- Desarrollo de equipos de alto rendimiento.

Módulo 3: Inteligencia Emocional y Gestión del Estrés

- Reconocimiento y regulación de las emociones.
- Desarrollo de la empatía y las habilidades sociales.
- Manejo del estrés y la presión laboral.
- Resiliencia y adaptabilidad al cambio.

Módulo 4: Pensamiento Crítico y Toma de Decisiones

- Desarrollo del pensamiento crítico y analítico.
- Evaluación de opciones y toma de decisiones efectivas.
- Solución de problemas y resolución de conflictos.
- Gestión del riesgo y la incertidumbre.

Módulo 5: Creatividad e Innovación

- Estimulación de la creatividad y la generación de ideas.
- Fomento del pensamiento lateral y la perspectiva innovadora.
- Implementación de soluciones creativas en el entorno laboral.
- Cultura de innovación y mejora continua.

III. Metodología:

- Sesiones teóricas y prácticas que promueven la participación activa.
- Estudios de casos y análisis de situaciones reales.
- Actividades de role-play y simulaciones.
- Evaluación y retroalimentación individualizada.

IV. Duración:

Se recomienda un programa de 12 a 16 semanas, con una sesión semanal de 4 a 5 horas, para permitir una inmersión profunda en cada uno de los módulos y facilitar la aplicación práctica de las habilidades desarrolladas.

V. Evaluación:

Además, para complementar el programa, puede considerarse la inclusión de un proceso de seguimiento y evaluación en sus frentes de trabajo, que podría incluir la recopilación de datos antes y después del programa para medir la mejora en las habilidades blandas de los participantes.

