

**TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA**

MDTH-OL-2014-A-  
2016-000

# **Análisis del estrés y satisfacción laboral y su relación con la calidad de vida en los colaboradores el área operativa de una empresa minera.**

Propuesta de artículo presentado como requisito para optar al título de:

**Magíster en Dirección del Talento Humano**

Por la estudiante:

**Yury Estefanía SÁNCHEZ CHUICO**

Bajo la dirección de:

**María de las Nieves MOYANO MUÑOZ Ph. D.**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrado  
Guayaquil - Ecuador  
Agosto de 2016

## **Análisis del estrés y satisfacción laboral y su relación con la calidad de vida en los colaboradores el área operativa de una empresa minera.**

Analysis of stress and job satisfaction and their relationship to the quality of life in the operational area collaborators of a mining company.

**Yury Estefanía SÁNCHEZ CHUICO<sup>1</sup>**  
**María de las Nieves MOYANO MUÑOZ<sup>2</sup>**

### Resumen

El estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones. El objetivo de estudio fue analizar el estrés y satisfacción laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa minera y su relación con la calidad de vida. Para ello se aplicaron medidas de auto informe: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, Escala General de Satisfacción y Cuestionario de Salud General de Goldberg para evaluar la calidad de vida, estas escalas se aplicaron a 151 colaboradores de una empresa minera privada del Ecuador. Los resultados reflejan que la satisfacción de tipo extrínseco se relaciona en mayor medida que la satisfacción intrínseca con algunos componentes del estrés laboral (relacionados con la percepción del líder y la tecnología de la empresa). Asimismo, tanto el estrés como la satisfacción resultan relevantes para la calidad de vida. En concreto, al realizar un análisis de regresión lineal se encontró que los factores relacionados con el estrés: respaldo grupal, estructura y falta de cohesión y la satisfacción extrínseca predicen la calidad de vida. Se discuten la relevancia de los resultados para futuras intervenciones y diseño de programas para la prevención en el sector minero.

Palabras clave:

Estrés, satisfacción laboral, calidad de vida.

### Abstract

Work stress has become a serious concern for organizations. The aim of study was to analyze the stress collaborators operating area of a mining company in job satisfaction. To this end measures of self report were applied: Questionnaire on work stress ILO-WHO General Satisfaction Scale and General Health Questionnaire Goldberg to assess the quality of life, these scales were applied to 151 employees of a private mining company From Ecuador. The results show that satisfaction of extrinsic type is related to a greater extent than the intrinsic satisfaction with some components of work stress (related to the perception of the leader and technology company). Also, both stress and satisfaction are relevant to the quality of life. Specifically, when performing a linear regression analysis found that factors related to stress: support group, structure and lack of cohesion and extrinsic satisfaction predict the quality of life. the relevance of the results for future interventions and program design for prevention in the mining sector are discussed

Key words

Stress, job satisfaction, quality of life.

Clasificación JEL  
JEL Classification

M12

<sup>1</sup> Psicóloga Clínica, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail [yesanchez@uees.edu.ec](mailto:yesanchez@uees.edu.ec).

<sup>2</sup> Ph. D. en Psicología. Profesora pre-grado de Psicología y Docente de MDTH, Docente e Investigadora. Profesora Universidad Espíritu Santo. Ecuador. E-mail [mariamoyano@uees.edu.ec](mailto:mariamoyano@uees.edu.ec).

## INTRODUCCIÓN

La riqueza minera del Ecuador es variada, en general su territorio se lo conoce como un área de alta densidad de ocurrencias mineralógicas. Constituye un importante atractivo para la inversión nacional y extranjera, por tal razón existen diversas empresas dirigidas a la exploración y explotación de recursos materiales no renovables. A pesar, de estar catalogadas dentro de los trabajos de alto riesgo, y expuestas a un sin número de estresores labores.

En la actualidad el estrés es un tema de especial interés en investigaciones psicológicas, fisiológicas, laborales y científicas, debido a las condiciones del contexto en el que se desenvuelve. Éstas pueden ser: ambientales, sociales, personales y económicas, todas estas condiciones pueden considerarse estresantes ya que son a las que nos enfrentamos cotidianamente.

En el ámbito laboral se habla de estrés laboral como un fenómeno que afecta considerablemente a un alto porcentaje de colaboradores en todo el mundo industrializado. El mismo conlleva a un costo personal, psicosocial y económico muy importante. Gómez, Hernández, y Méndez (2014) destacan el creciente interés en los denominados factores de riesgos psicosociales, a los que están expuestos los colaboradores en el transcurso de su jornada laboral. Tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo y, aunque sus consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes. Se relacionan con aumento de ausentismo, estrés, ansiedad y otros problemas tanto para la organización como para los trabajadores.

En cuanto a la satisfacción laboral es importante destacar que es un sentimiento de bienestar integral abarcando los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar "satisfacción laboral general".

La empresa minera privada del Ecuador, perteneciente al Sector Loma San José, Parroquia Guayquichuma, Cantón Catamayo, Provincia Loja, no cuenta con estudios realizados sobre el estrés, la satisfacción laboral y como estos se relacionan con la calidad de vida. De igual manera no cuenta con herramientas, reactivos psicológicos que permitan evaluar el estrés, la satisfacción y calidad de vida que presentan los colaboradores.

El trabajo de titulación tiene como intención evaluar y diagnosticar el estrés, reconociendo cuales son los principales estresores y como éstos afectan de una u otra manera a la

satisfacción y calidad de vida en el trabajo de los colaboradores del área operativa de una empresa minera. Tiene como finalidad la búsqueda de alternativas de prevención del estrés, mejorando las actitudes y así evitar posibles riesgos que se puedan originar en el recurso más importante de la empresa como lo es el humano.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

### **Estrés laboral, Satisfacción y Calidad de Vida: Antecedentes, Definición, Modalidades y Relaciones.**

Siendo el estrés el objeto de estudio de esta investigación, cabe tomar en cuenta los antecedentes de este término. Destaca Florencia (2012) en la década de 1930, en los estudios realizados por Hans Selye hijo del cirujano austriaco Hugo Selye en sus análisis con enfermos que presentaban síntomas como: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso etc., llamándole mucho la atención y denominándolo "Síndrome de estar enfermo" (pág, 4).

Tras finalizar sus estudios de Medicina hizo un experimento con ratas, en el que inyectaba extracto de ovario, empezó a notar efectos secundarios entre ellos: úlceras, glándulas adrenales agrandadas, tejidos atrofiados, etc. Se concluye que esos cambios eran respuesta a situaciones displacenteras. Empezó a buscar una respuesta física y adecuada, definiéndolo como "estrés". Según Florencia (2012) el término "estrés" fue introducido durante la década del siglo XX por el fisiólogo Walter Cannon, quien lo definió como una respuesta ante una amenaza a la homeostasis o equilibrio interno.

Además es necesario comentar que si el estresor, que si éste se prolonga por mucho tiempo, puede hacer que las personas se enfermen.

Alcalde de Hoyos (2010) toma como referencias las diferentes concepciones del origen del estrés, destacando a mediados del siglo XIX el filósofo Francés Claude Bernard. Sugirió que los cambios del entorno pueden afectar al organismo siendo uno de las primeras consecuencias de alteración provocando desestabilidad en el equilibrio interno del organismo, o en todo caso de someterse al "Estrés".

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, afecta a los colaboradores causando efectos a la organización, demostrándose en el comportamiento y productividad. Por ello Muñoz y Robayo (2013) ajustan el término estrés como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad que tienen las personas para afrontarlo (copping). Según la Health and Safety Commission (HSC) británica

(1999) señalado por la Comisión Europea (1999) definen al estrés como la reacción de las personas a presiones externas o cualquier tipo de exigencia con la que se enfrentan. Igualmente en la misma guía de Comisión Europea señala el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (1999) define el estrés como respuestas negativas físicas, emocionales cuando aumentan las exigencias laborales y exceden los recursos, capacidades del trabajador, pudiendo conducir a una mala salud.

Existen ciertos contrastes en que Viera (2012) define al estrés como la relación entre el sujeto y el medio ambiente, y cómo éste influye, provocando respuestas a cada individuo.

A diferencia de la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT destaca en el Acuerdo Marco, al estrés como *“Estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales, como resultado de la incapacidad de afrontar las exigencias”* (2006, p.12)

La referencia principal la ofrece el autor Hans Selye (1926) definiendo al estrés como respuesta holística del organismo ante cualquier situación estresante. En documentos de INSHT, dependiente del Ministerio del trabajo y asuntos sociales (1997) nombrados por Vintimilla Torres destaca la definición del estrés como *“la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”* (2012, p.20).

Las personas sufren de estrés cuando perciben un desequilibrio entre las demandas externas y los recursos humanos que se posee. Este estrés se convierte en un riesgo para la seguridad y desemboca en enfermedades físicas y psicológicas. El estrés afecta a cualquier trabajador, en cualquier lugar, y en todo tipo de empresa, perturbando tanto a la salud de las personas como de la organización (European Agency For Safety And Health At Work, 2015).

Lazarus y Folkman (1986) plantearon que el estrés representa un problema individual y colectivo, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico. A pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se definen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evaluación cognitiva. Es decir mientras algunos las perciben como amenazas, otros las perciben como oportunidades. La teoría de Lazarus y Folkman tiene sus fundamentos en supuestos de la psicología cognitiva, debido a sus conceptos centrales como: evaluación cognitiva y el afrontamiento.

La Nación (2005) recalca que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del

estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Para Stavroula, Prof y Prof (2004) el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las diversas exigencias y presiones laborales. El estrés tiende agravarse cuando siente que no recibe apoyo por sus superiores, y por tanto se siente impotente al hacer frente a diversas situaciones.

Slipak (1996) señala que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral como: *“Un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”*.

No obstante es importante destacar las fases del estrés, Vialfa (2010) citada por Herrera (2012) menciona que el estrés se divide en tres fases las cuales son: *Fase de alarma*: las reacciones de alarma se basan en síntomas físicos provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina cuya función es preparar al cuerpo para responder en una acción rápida. *Fase de resistencia*: el organismo intenta adaptarse a los factores que percibe como amenazante, disminuyendo así los síntomas de ansiedad. *Fase de agotamiento*: aquí no se ha obtenido la respuesta esperada, por lo tanto el organismo se agota debido a que el estado de estrés es tan intenso dejando a la persona vulnerable. Es muy probable que en esta fase las personas tiendan a desarrollar patologías, evidenciándose la psicomatización.

Así mismo los tipos de estrés por su duración destacamos entre ellos al *Crónico*, este tipo es una forma insidiosa del estrés, donde los sucesos vitales suelen diferenciarse de otros estresores más recurrentes y duraderos. Este término de estrés crónico suele referirse a los problemas u estresores crónicos según (Sandín, 2003).

La Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2006) define al estrés crónico cuando se produce en un periodo prolongado de tiempo, siendo más frecuente en los ambientes laborales inadecuados.

Para Sandín (2003) el estrés *Episódico* lo define como *“estrés por sucesos menores”*, se da en el diario vivir, es decir el estrés por sucesos vitales. Según aportaciones de Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus en 1981 citados por Sandín (2003) mencionan el comienzo de una nueva línea de investigación sobre el estrés basada principalmente en aquellos sucesos menores denominados micro estresores. Lo recalcan con ejemplos situacionales como, atascos en el tráfico, llamadas telefónicas inesperadas, matrimonio, espera del primer hijo, etc.

Del mismo modo también ejemplificamos los *Tipos de estrés: por su efecto*, Cacusos en su

informe toma como referencia a Selye y su teoría en el año de 1974 donde realizó una diferenciación entre el estrés positivo y negativo. Llamando eustrés al estrés que se asocia con sentimientos positivos y procesos fisiológicos de protección. Y denominó diestrés al estrés que se relaciona con sentimientos negativos y funciones destructivas para el organismo.

Lazarus y Folkman (1984) citados por Rodríguez (2002) señalan que existen características que determinan una situación estresante, destacando la incertidumbre, la ambigüedad, la duración, monotonía entre otras. Además que estos estresores pueden aparecer en diferentes contextos tanto familiar, social, laboral, sin embargo ambos dependen de las situaciones tanto externas como internas demandantes de estrés.

### **Estresores laborales**

Cirera, Aparecida, Rueda, & Ferraz (2012) señalan que los estresores laborales se vinculan con cinco categorías, entre ellas: factores intrínsecos al trabajo (condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas), el papel de la organización (responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de la función), relaciones en el trabajo (presiones de los superiores, falta de apoyo social de los colegas), desarrollo de la carrera (falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera) y estructura del clima organizacional (amenazas a la libertad y la autonomía del individuo). En lo que hace a los factores individuales, se incluyen rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos (Cooper, Cooper, & Eaker, 1988).

### **Efectos del estrés**

#### **Características Individuales del estrés**

Diversas investigaciones han demostrado que ciertas características personales den paso a la producción de estrés. Este tipo de características definen a la persona y por tanto aumentan la vulnerabilidad para reaccionar ante determinadas situaciones, por tanto existe más probabilidad de sufrir una situación de estrés.

Según el estudio realizado por Daza (1994) en la Nota técnica de prevención N° 318 destaca las diferentes características que pueden encasillar a las personas dependiendo de la personalidad haciéndolas más vulnerables al estrés:

Personalidad tipo A: este tipo de personas se caracterizan por ser activos, competitivos, ambiciosos, agresivos, e impacientes. Esto viene a manifestarse en su comportamiento, es decir la forma en la que las personas tienden a comportarse ante las diversas situaciones que se les presenta en su vida diaria.

Este tipo de personas tienden a enfocarse a la perfección con el único objetivo de conseguir metas sumamente elevadas, esto implica esfuerzo y tensión dando paso a la incapacidad para relajarse.

Dependencia: este tipo de personas tienden a realizar sus actividades bajo la supervisión de otras, no pueden desarrollarse de manera individual.

Ansiedad: tienden a ser conflictivas

Introversión: Ante cualquier conflicto, reaccionan intensamente.

Rigidez: Presentan mayor nivel de conflicto y comportamientos bizarros, ya que son personas inflexibles y no se adaptan a los cambios.

### **Manifestaciones del estrés en las organizaciones**

Ingvar y Sandberg (1991) citados por la Comisión Europea (1999) describieron como se llega a situaciones mínimas, óptimas o máximas de la empresa y de sus empleados. Los niveles mínimos les falta estimulación, se aburren, hasta se duermen, denotando en la empresa la baja eficiencia, efectividad, productividad. En los niveles óptimos de excitación, la atención es elevada, partiendo de iniciativas creativas, comportamientos flexibles, buen clima organizacional, capacidad para decidir y responsabilidad.

Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con estrés negativo, por esta razón es importante que el Empresario, Gerentes, Jefes de áreas noten la problemática de estrés en la organización.

Alcalde de Hoyos (2010) identifica los signos que identifican la existencia del estrés en la empresa, denotando los siguientes:

- Disminución de la producción.
- Falta de cooperación entre los compañeros.
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Necesidad de una mayor supervisión del personal.
- Aumento de absentismo.
- Aumento de incidentes y accidentes.
- Aumento de consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

### **Satisfacción Laboral**

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los pioneros en considerar el tipo de supervisión y la actitud de los trabajadores, a partir de la aplicación de cuestionarios que lograron identificar aspectos

representantes de satisfacción e insatisfacción, con el fin de mejorar las relaciones humanas.

Parra y Paravic (2002) toman referencia de la década de los treinta donde se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla. Hoppock (1935) publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Posteriormente, Herzberg (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores (Parra & Paravic, 2002).

Parra y Paravic (2002) citan a autores como Locke señalando la revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral (Viamontes, 2010) es un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Dentro de los pioneros en el estudio de la satisfacción laboral resaltamos a Locke (1976) él la define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. Para Decker & Borgen enfatizan que el grado de satisfacción está determinado por el "encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades expectativas del trabajador" (1993, p. 473).

La satisfacción laboral es un aspecto individual de la calidad de vida, la misma es entendida como una reacción individual hacia el trabajo o como las consecuencias subjetivas de la experiencia de trabajo (Peiro, 1996)

La satisfacción laboral según Koontz y O'Donnell (1976) es el bienestar que se experimenta en el trabajo cuando una aspiración es alcanzada y se vincula directamente con la motivación en el trabajo. De acuerdo con Blum y Nayles (1996) establecen que la satisfacción es la sensación de bienestar del colaborador frente a las situaciones que vive en el trabajo, también se relaciona con las actividades que el sujeto realiza en el ámbito laboral.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Viamontes, 2010).

Perez y Fidalgo (1993) señalan una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción (Tabla 1).

Esta teoría hace referencia a los factores de higiene o extrínsecos y a los factores de motivación o intrínsecos, destacándose el primero por su satisfacción con el contexto que lo rodea como salario, seguridad en el trabajo, a diferencia del segundo que se destaca por la satisfacción con su cargo propiamente dicho, la responsabilidad y el logro.

Lopez (2005) destaca en la teoría de Herzberg los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo. Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa.

Para Herzberg (2003) lo opuesto a la satisfacción laboral no es la insatisfacción laboral, sino, más bien, la no-satisfacción laboral; y, de forma similar, lo opuesto a la insatisfacción laboral no es la satisfacción laboral, sino la no-insatisfacción laboral.

Factores de Motivación	Factores Higiénicos
Logro	Seguridad
Reconocimiento	Económicas
Responsabilidad	Sociales
Crecimiento	Condiciones de trabajo
Autodesarrollo	Relaciones interpersonales
Tipo de trabajo	Estabilidad laboral

Tabla 1: Referencia propia tomada de la Teoría bifactorial de Herzberg, (Perez & Fidalgo, 1993).

### Dimensiones de la satisfacción laboral

Locke (1976) en sus revisiones exhaustivas sobre la satisfacción en el trabajo distingue nueve dimensiones:

El trabajo considera interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos), el salario es el componente cuantitativo

de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución); la promoción fomenta oportunidades de formación y criterios sobre promoción; reconocimiento es decir elogios por el rendimiento, recompensas y críticas; los beneficios son aquellas pensiones, seguros médicos y vacaciones; las condiciones de trabajo como horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura); la supervisión es el estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas; los compañeros son la competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos; la compañía y la dirección Política de beneficios y de salarios de la organización (Paris, 2011).

Las dimensiones de la satisfacción laboral se vinculan directamente con el trabajo, según Lodahl y Kejner (1965) consta de tres dimensiones:

- Identificación psicológica hacia el trabajo, refleja la importancia que el sujeto le asigna al trabajo hasta el punto que lo considera central en su vida.
- Contingencias desempeño autoestima, se refiere al grado en que el desempeño afecta a la autoestima del sujeto.
- Sentimientos de deber y obligación hacia el trabajo refleja la pérdida de interés por el trabajo a tratarse de una obligación más a cumplir.

Locke (1976) argumenta que la implicación con el trabajo es un importante modulador en el ámbito laboral porque las reacciones a las condiciones de trabajo les ocurren fundamentalmente a las personas para las que el trabajo es un elemento central en sus vidas.

### **Consecuencias de la no-satisfacción laboral**

Según el criterio de Viamontes (2010) ante la insatisfacción presentan respuestas en las que se integran dimensiones entre ellas: afán constructivo – destructivo y actividad – pasividad, se puede evidenciar de la siguiente manera:

- Abandono: la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad: expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores

### **Estrés y Satisfacción Laboral**

Paredes y Sosa (2006) mencionan que el estrés ocupacional y la satisfacción laboral definen a la correlación como una relación afectiva, inestable e inmediata al ambiente laboral resaltando principalmente las condiciones o características del trabajo destacando las respuestas inmediatas de los estímulos específicos del trabajo.

Para Salom y D'Anello (1992) proponen una definición diferente, destacando la satisfacción intrínseca derivada del trabajo como una tonalidad refiriéndose a los sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo que genera involucramiento, ambos sentimientos incluyen diferentes aspectos ya que el agrado se relaciona con sensaciones perceptuales es decir cuando a una persona le agrada o no.

Hebert (1992) define a la satisfacción del trabajador como una dimensión de importancia en el proceso motivacional, donde se refleja el grado en el que el individuo percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas.

El modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), planteados en D'Anello (1994), sobre la satisfacción y su relación con el estrés, según este modelo la persona es la que percibe una demanda proveniente del contexto en el que se desenvuelve, evalúa si esa demanda es positiva o negativa, por tanto se evidencia si es una oportunidad o una amenaza, si la misma es positiva se produce una satisfacción, si la evaluación es negativa se produce una insatisfacción, dando paso a un estado de displacer, donde la persona desea escapar.

### **Calidad de vida**

El término calidad de vida (CV), tuvo sus orígenes al final de los años sesenta y comienzos de los setenta por el Ministerio del trabajo de los Estados Unidos, y la fundación FORD. Se comenzó a dar conferencias por la "alienación del trabajador" expresado por las huelgas de Ohio en la nueva planta de montaje de General Motors. Las personas que asistieron a la capacitación se dieron cuenta que el asunto iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo, participación en la toma de decisiones, aumento de la autonomía, re diseño de los puestos de trabajo, todo enfocado a un único fin, estimular el aprendizaje y la promoción de una manera satisfactoria, que denote interés y participación en el trabajo.

Marx (2003) explica que los hombres son parte de la naturaleza, por tanto se encuentran dentro de una esfera física y espiritual, sin embargo, a diferencia de los animales los hombres producen medios materiales para subsistir, es decir crean bienes para satisfacer las necesidades. El trabajo se presenta como medio para existencia, forma parte de un proceso vital, donde los seres

humanos regulan y controlan su ser en relación a la naturaleza, por ende el trabajo tiene un sentido positivo, otorgando actividad productiva, dándole así sentido a la vida humana. La alienación del trabajo, tiene su raíz en una dependencia económica, donde el obrero es solo un objeto aislado que no tiene utilidad.

Cabrera , Agostini, y Lopez (1998) realizaron un estudio colectivo sobre la compleja interacción entre los factores objetivos y subjetivos; constituyendo condiciones externas, en cambio los subjetivos se determinan por la valoración que el sujeto le da a su propia vida.

Según Garcia (2005) la CV está estrechamente vinculada al funcionamiento de la sociedad, a las normas y valores sociales que el individuo debe asumir, sobre todo con las aspiraciones y el nivel de satisfacción con respecto a las prioridades más importantes de su vida, es decir con su bienestar psicológico.

Heskett et.al. (1994) señala que “la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CV” (pag, 165).

Para terminar con la definición, Dahl et. al (2009) destaca que la CV es un concepto multidimensional ya que puede ser objetivo, subjetivo o ambos. Algunos autores se enfocan en mediciones objetivas que tienden a relacionarse a factores económicos y los toman como indicadores ya que los pueden observar y se encuentran estrechamente relacionados con el trabajo y su contorno, tales como el salario, ambiente de trabajo, turnos y horarios de trabajo entre otros.

### **Calidad de vida: Perspectivas Teóricas**

Se han venido abordando básicamente bajo dos perspectivas vistas desde el entorno en el trabajo y la perspectiva de la CV psicológica. Ambas perspectivas al momento de perseguir un propósito difieren en los objetivos, ya que la CV se enfoca principalmente en lograr intereses organizacionales, alcanzar mayor productividad y eficiencia a diferencia de la CV psicológica muestra un mayor interés por el trabajador desarrollando análisis puntuales en el que participa directamente el individuo. Ésta se enfoca en lograr la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador ante los intereses individuales de la organización (Segurado & Agullo, 2002).

### **Limitaciones para una buena CV en el trabajo**

Espinosa (2002) en estudios realizados en varias organizaciones y tomando como ejemplo la empresa chilena, se desprenden indicadores en la que no garantizan gratificación subjetiva asociada a la experiencia en el trabajo, entre ellos sobresalen los siguientes:

- Preocupación por el buen trato laboral

- Discriminación de género
- Capacitación insuficiente
- Déficit en condiciones de seguridad e higiene
- Salud mental y riesgos psicosociales
- Consumo de drogas y estupefacientes
- Mobbing

### **Estrés y CV**

La CV es un tema de atracción, dirigido con el afán de humanizar el entorno de trabajo, prestando mayor atención al factor humano y orientado a mejorar la CV, así mismo se aprecia una creciente concientización sobre el estrés, ya que la manifestación de sus síntomas son responsables de enfermedades graves a nivel físico, psíquico e interpersonal, (García et al., 2016).

Según Cañon y Galeano ( 2011) utilizar indicadores para valorar la CV en el trabajo y que dentro de estos incluyan factores de estrés laboral, es importante precisar la vulnerabilidad, el autoestima y la satisfacción de la persona. La CV en el trabajo también se relaciona directamente con el estrés laboral ya que mediante un estudio realizado por Aranda y Pando ( 2007) destacan en la ciudad de Mexico que existió prevalencia en el Síndrome de Burnout en el 42.3% de la población, y en el 66.3% de los médicos presentaban prevalencia de factores psicosociales negativos.

La CV en el trabajo es importante tanto para la organización como para la persona, por lo general este término puede tener varios significados, ya que este concepto se relaciona con buenas condiciones laborales, clima organizacional, satisfacción y motivación (Cañon & Galeano, 2011).

### **Satisfacción y CV**

Para Duro (2005) la satisfacción, el bienestar son aspectos generales en el medio de una buena CV y son el resultado del logro de esperanzas y aspiraciones subjetivas e individuales planteadas por las personas. Según González (2016) hay que tener en cuenta que la CV se manifiesta en el grado de satisfacción del hombre con el trabajo que realiza diariamente, llegando a la cima cuando el ser humano se da cuenta que el trabajo que realiza se convierte en su primera necesidad, por tanto resulta altamente gratificante; el factor esencial para lograr una alta satisfacción se encuentra en el contenido del trabajo, donde se puedan poner en práctica elementos intelectuales, iniciativa, creatividad, autonomía, en sí, actividades en que se puedan dar uso a la capacidad laboral.

### **Estudios Empíricos: Análisis de estrés laboral, satisfacción laboral y CV.**

Con el afán de contribuir a la estructura del presente análisis, se ha realizado la recopilación de ciertos estudios realizados en la medición del estrés laboral, la satisfacción y la CV.

En lo que respecta a la medición del estrés laboral Suárez (2013) ha realizado una adaptación de la escala en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima, estos colaboradores se desempeñan como asesores telefónicos, distribuidos en las áreas de atención al cliente, ventas; desean medir esta variable para identificar oportunidades de mejora de la empresa, sobre el trabajo y las exigencias en los trabajadores y las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados.

Torres (2015) propone identificar niveles de estrés y las condiciones laborales que afectan a los docentes de educación básica, enfocados principalmente en el nivel de secundaria tanto en escuelas públicas como privadas, utilizo el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, en la cual arrojó como resultados, niveles bajos de estrés, aunque con tendencia a incrementarse por factores relacionados al clima laboral.

Acevedo, Fernández, y Fernández (2005) realizaron el estudio del estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros, en el que se aplicaron reactivos para la medición de variables, como el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, test de Hamilton, y escala de evaluación de técnicas de afrontamiento dando como conclusión que la mayor parte de los colaboradores de la empresa poseen niveles bajos de estrés, con un adecuado manejo de afrontamiento, destacando niveles de depresión.

Continuando con los estudios de las variables, la escala de satisfacción ha sido aplicada en distintos ámbitos, empezando por Mañas, Salvador, Boada, González, y Agulló (2007) en el análisis de la satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, en la cual desean analizar minuciosamente el papel que juega el compromiso de los empleados y que repercusión trae a la organización. Realizan la aplicación de la escala de satisfacción laboral de Cook y Wall, en la cual concluyen en la importancia que tiene el compromiso de los colaboradores en la organización, en la que repercute en la CV, sino también en el desenvolvimiento laboral.

Gandarillas, et al., (2014) proponen el estudio de satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel, en la cual mediante la aplicación de la escala de satisfacción obtuvieron como resultados que la satisfacción se encontraba en un grado neutro, sin embargo destacaron puntos positivos

sobresalientes como buenas relaciones interpersonales, estabilidad en el empleo, pero también obtuvieron resultados negativos como salario, posibilidades de desarrollo y modo de gestión de la empresa.

Es necesario destacar las propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral expuestas en el estudio de Boluarte (2014) cuyo objetivo estaba enfocado en conocer las propiedades psicométricas de la escala en colaboradores de una institución especializada de rehabilitación, en la cual se pudieron obtener resultados válidos y confiables, sin embargo recomiendan la aplicación a muestras de mayor tamaño y diferentes áreas ocupacionales.

Para Chazín et al., (2002) es importante destacar los estresores extraorganizacionales lo comprenden los factores: familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. También intervienen los estresores intraorganizacionales, éstos se agrupan en cuatro tipos de estresores, a saber: estresores de nivel individual, estresores de nivel grupal, estresores organizacionales y estresores del ambiente físico de trabajo. Del mismo modo ponemos de referencia a los factores intrínsecos como extrínsecos donde Perez y Fidalgo (1993) destacan la teoría bifactorial de Herzberg, por tanto se puede relacionar estas teorías en función al tema de estudio de este trabajo de titulación.

Durán (2010) acota que la CV en el individuo parte de algunas dimensiones, desde lo político (seguridad, estabilidad, apoyo social), bienestar general (retribución, remuneración, incentivos, crecimiento, desarrollo), ambiente (clima organizacional, condiciones ambientales), psicosocial (familia-trabajo, relaciones interpersonales, satisfacción)

Por tanto el estrés y la satisfacción influyen determinadamente en la CV, ya que de estas variables que son internas como externas y en todo caso de manera global, pero destacando la particularidad de cada una de ellas, afectan al estado biopsicosocial del individuo.

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño**

El presente trabajo de titulación parte de una metodología de investigación positivista, ya que esta se fundamenta en los problemas que surgen de las teorías o postulados existentes a iniciativa del investigador.

El enfoque de la investigación es Cuantitativo, ya que dentro de sus características mide fenómenos, como en este caso se analizará la incidencia del estrés en los colaboradores del área operativa de una empresa minera y su impacto en la satisfacción laboral, se va a utilizar la estadística, prueba de hipótesis, realizando análisis causa-efecto.

Este es un proceso secuencial debido a que se empieza por la idea, el planteamiento del problema, la revisión de la literatura y desarrollo de marco teórico, la visualización del alcance de estudio, la elaboración de hipótesis y definición de variables, el desarrollo del diseño de investigación, la definición y selección de la muestra, la recolección de los datos, el análisis de los datos y la elaboración del reporte de resultados todo esto constituye las diez fases del proceso cuantitativo; como todo proceso este parte del método deductivo es decir de la teoría planteada detectamos un problema y mediante la elaboración y comprobación de hipótesis se las puede probar o no, siempre y cuando partiendo de la realidad objetiva, sin manipular la información, y así luego generalizar los resultados (Hernandez, Hernandez, & Baptista, 2010).

El diseño de la investigación se caracteriza por ser No Experimental ya que no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza Hernandez, et al., (2010) en su libro Metodología de la investigación. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Tipo de diseño no experimental transeccional o transversal: ya que los datos van a ser recolectados en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La unidad de análisis la constituye la empresa minera. Es importante mencionar que para efecto del presente estudio se ha solicitado autorización escrita de la empresa, la misma consta en el Anexo 01.

#### **Hipótesis correlacional:**

H1: "A mayor estrés en los colaboradores del área operativa de una empresa minera menor satisfacción laboral."

H2: "A mayor estrés en los colaboradores del área operativa de una empresa minera peor CV".

H3. "A mayor satisfacción laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa minera mejor CV".

#### **Participantes**

Se recabaron datos de 151 trabajadores de la empresa minera, siendo 146 varones y 5 mujeres con edades entre 19 y 49 años ( $M = 27,23$ ;  $DT = 4,66$ ). En la Tabla 1 se muestran las características sociodemográficas de la muestra.

#### **Instrumentos de medición**

Para realizar el análisis del estrés y la satisfacción laboral se van a emplear los siguientes reactivos los mismos que permitirán conocer aspectos que influyen positiva o negativamente en las variables. Existen varios instrumentos para la medición de las variables, sin embargo para este estudio se han escogido los siguientes:

#### **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

Destaca Suárez (2013) en su Adaptación de la escala de estrés laboral que este instrumento utilizado fue sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

1 = si la condición '*Nunca*' es fuente de estrés.

7 = si la condición '*Siempre*' es fuente de estrés.

Lexnova (2016) describe en el CEOIT-OMS los ítems a medir relacionados con los estresores, los mismos que se encuentran agrupados en las siguientes áreas:

Clima Organizacional (1, 10, 11, 20)

Estructura Organizacional (2, 12, 16, 24)

Territorio Organizacional (3, 15, 22)

Tecnología (4, 14, 25)

Influencia del líder (5, 6, 13, 17)

Falta de cohesión (7, 9, 18, 21)

Respaldo Grupal (8,19, 23)

La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina et al., (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. La validez relevante es de 65% en el cuestionario en general y la confiabilidad del instrumento se logró con el método alpha de Cronbach y se obtuvo 0.92, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

En el presente estudio el alfa de Cronbach para la escala total fue igual a 0,86.

#### **Escala de satisfacción (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall, 1979)**

El cuestionario se cumplimenta en unos minutos y consta de 15 ítems cuya respuesta se da en una escala descriptiva discontinua de Likert que atribuye adjetivos a los distintos puntos del continuo (p.e. ¿Grado de satisfacción con el ambiente de trabajo?: Muy insatisfecho,

Insatisfecho, Poco insatisfecho, Neutro, Poco Satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho). Todos los ítems son variables cualitativas ordinales de respuesta única. La puntuación de SL general se obtiene de forma aditiva, sumando las puntuaciones dadas en cada uno de los 15 ítems, asignando el valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar el valor de 7 a Muy satisfecho. En consecuencia para la SL general la puntuación total oscila entre 15 y 105, y a mayor puntuación mayor satisfacción.

Gandarillas et al., (2014) destaca que la escala de satisfacción se basa en los factores dicotómicos intrínsecos y extrínsecos de Herzberg. Perez y Fidalgo (1993) mencionan en el modelo planteado por Herzberg señalando que la satisfacción laboral sólo puede venir forjada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería compuesta por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Por tanto cabe diferenciar la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca. En la primera abarca: reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). A diferencia de la extrínseca indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

En el presente estudio la satisfacción intrínseca, el alfa de Cronbach fue de 0,63. Y en la satisfacción extrínseca el alfa de Cronbach fue de 0,83. Para la escala total el alfa de Cronbach fue 0,83.

### **Cuestionario de salud general de Goldberg, GHQ12**

García (1999) detalla que el General Health Questionnaire es una técnica elaborada por Goldberg, en el Hospital Universitario de Manchester, Inglaterra, en la década de los 70 con el fin de evaluar el grado de salud general. El cuestionario inicial consistía en 60 preguntas. Posteriormente se han elaborado versiones más cortas de 30, 28 y 12 ítems respectivamente que han mostrado igual utilidad según diferentes estudios de validación efectuados. Este cuestionario fue elaborado por Goldberg con la intención de identificar la severidad de disturbios psiquiátricos menores, por lo cual se considera que, en realidad, lo que mide es salud mental y no el estado de salud general que tendría que incluir el auto reporte de sintomatología física.

El General Health Questionnaire (GHQ-12), elaborado por Goldberg y Williams (1988), está formado por 12 ítems, siendo 6 de ellos

sentencias positivas y 6 sentencias negativas. Los ítems son contestados a través de una escala tipo Likert de cuatro puntos (0-1-2-3), que puede ser transformada en una puntuación dicotómica (0-0-1-1), llamada puntuación GHQ. El GHQ-12 presenta una buena fiabilidad en los diferentes estudios realizados con alfas de Cronbach que varían entre 0,82 y 0,86 (Goldberg, et al., 1997). Un estudio reciente desarrollado en España describe un alfa de Cronbach de 0,76 Sanchez Lopez y Dresch (2008). Los resultados de validación del GHQ-12 realizado en 15 países del mundo son buenos, con resultados de curva ROC que varían entre 83 y 85.

En el presente estudio el alfa de Cronbach fue de 0,85.

### **Procedimiento**

Se realizó en primera instancia la carta de consentimiento informado dirigida al presidente de la empresa minera, posterior a la previa autorización, se realizó reunión con el gerente administrativo para la coordinación de grupos a las que se les va aplicar las pruebas, con lo cual se pudo definir lo siguiente:

Se aplicaron los cuestionarios en dos días en los dos turnos tanto en el día como en la noche, en horario laborable: 6:00 y 18:00.

#### *Primer día:*

Turno del día: 37 personas

Turno de la noche: 38 personas

#### *Segundo día:*

Turno del día: 38 personas

Turno de la noche: 38 personas

Posteriormente a los grupos ya organizados se los ubicó en una sala habilitada de la empresa para tal fin, y se procedió a dar las indicaciones para que puedan completarlo, el anonimato y confidencialidad fueron garantizados.

Se les proyectó mediante infocus y se fue explicando pregunta por pregunta para que puedan ir respondiendo de manera adecuada a fin de economizar tiempo.

### **Resultados**

Como se muestra en la Figura 3, los aspectos para los que los participantes informaron mayores niveles de estrés fueron, la percepción del líder, la tecnología, estructura y respaldo grupal. Es decir, los sujetos informaron mayor estrés en aspectos relacionados con el papel de su supervisor, tales como falta de respaldo o apoyo por parte de él. La tecnología y estructura aluden a si se cuenta con la tecnología o equipos necesarios para desarrollar el trabajo así como a estructura formal de la empresa y forma de proceder en determinados trámites respectivamente (e.g.,

papeleos, etc.). En cuanto a la satisfacción, los puntajes obtenidos en satisfacción extrínseca fueron superiores a los de satisfacción intrínseca. Es decir, que los colaboradores se sienten más satisfechos a través de aspectos relacionados con el salario, la estabilidad en el trabajo y otras condiciones físicas o laborales. Asimismo, forman parte de la satisfacción extrínseca aspectos como la relación con los compañeros del trabajo, los superiores y la propia gestión y organización de la empresa. Sin embargo, la satisfacción intrínseca fue inferior, relacionada ésta con el reconocimiento del trabajo, y la propia independencia o autonomía en el mismo, así como al desarrollo personal dentro de la empresa.

En la figura 4, se presentan las correlaciones obtenidas entre estrés laboral y sus subescalas relacionadas con: clima laboral, estructura, territorio, tecnología, percepción del líder, falta de cohesión y respaldo grupal, así como con satisfacción laboral, distinguiéndose sus subescalas: intrínseca y extrínseca y CV. En relación al estrés y la satisfacción laboral se observaron correlaciones significativas entre estrés global, estrés relacionado con clima laboral, tecnología y percepción del líder con satisfacción extrínseca. En concreto, a mayor estrés relacionado con las dimensiones descritas, menor fue la satisfacción extrínseca informada. Asimismo, la dimensión de estrés relacionada con la percepción del líder estuvo también asociada con menor satisfacción global (si bien el nivel de significación estuvo muy próximo a  $p = 0,05$ ).

Por otro lado, al analizar la relación que el estrés y la satisfacción laboral mantienen con la CV, se observó que los aspectos del estrés que estuvieron significativamente relacionados con la CV fueron: estrés global, clima laboral, estructura, territorio y falta de cohesión, siendo a mayor el nivel de estrés peor la CV (expresado a través de correlaciones positivas, ya que mayores puntajes en el GHQ-12 son indicadores de peor CV). Asimismo, la satisfacción estuvo relacionada con la CV, en este sentido, mayor satisfacción global, y de tipo extrínseco e intrínseco estuvieron relacionados con mejor CV (expresado en este caso a través de correlaciones significativas en sentido negativo).

Finalmente, se puso a prueba qué variables predicen en mayor medida la CV del sujeto. Para ello se llevó a cabo un análisis de regresión lineal por pasos sucesivos en el que se introdujeron como variables predictoras en un primer bloque las variables de tipo sociodemográfico: edad, años en la empresa y años en el puesto de trabajo, en un segundo bloque los distintos aspectos relacionados con la satisfacción y que previamente demostraron haber sido significativos, y en un tercer bloque se añadieron las variables relacionadas con el estrés.

Al intentar predecir la CV, se observó que las variables más relevantes para predecirla fueron en el siguiente orden, considerando su peso relativo: las dimensiones relacionadas con el estrés laboral, siendo el respaldo grupal, la estructura, la falta de cohesión y la satisfacción extrínseca, de modo que menor estrés en las dimensiones comentadas, y mayor satisfacción extrínseca permiten predecir una mejor CV. Estas variables permiten explicar el 30% de la varianza (véase la figura 5).

## Discusión

El presente estudio tuvo el objetivo analizar el estrés y satisfacción laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa minera y su relación con la CV de forma global, las hipótesis de esta investigación, las cuales se pueden dar por cumplidas.

El estrés laboral se puede relacionar según los resultados obtenidos con el clima organizacional, la estructura, las condiciones de trabajo, la tecnología, las relaciones con el líder, falta de pertenencia a un grupo de trabajo, así mismo la satisfacción distingue dos tipos: intrínseca y extrínseca junto a la calidad de vida. Los resultados de esta investigación indican que los mayores niveles de estrés en los colaboradores se destacan en la relación que tienen con el jefe directo y con los compañeros de trabajo (relaciones interpersonales), apoyo directo del supervisor. Estos niveles de estrés son frecuentes en las dimensiones del líder, la necesidad de trabajar en equipo (respaldo y cohesión grupal), en el control del trabajo (tecnología).

Los resultados de esta investigación indican que los mayores niveles de estrés en los colaboradores se destacan en la relación que tienen con el jefe directo y con los compañeros de trabajo (relaciones interpersonales), apoyo directo del supervisor. Estos niveles de estrés son frecuentes en las dimensiones del líder, la necesidad de trabajar en equipo (respaldo y cohesión grupal), en el control del trabajo (tecnología). De igual manera en estudios de estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera realizados por Chazín, Corzo, Rojas, Rodríguez, y Corzo (2002) se obtuvieron resultados similares mediante la aplicación del CEOIT en la que la influencia del líder cobra gran poder en el control y la prevención del estrés en el grupo de colaboradores, ya que el supervisor, jefe, es el que interviene en la organización de las tareas.

Atalaya (2001) acota que es necesario promover el apoyo social en el trabajo por motivo de reducción de la vulnerabilidad ante el estrés, la empresa puede desarrollar apoyo social siempre que favorezca la cohesión de los equipos de trabajo, capacitando a los supervisores para que

adopten una actitud de comprensión y ayuda con los colaboradores.

En lo que respecta a los resultados de la satisfacción laboral, cabe destacar que la satisfacción extrínseca fue superior a la intrínseca, aspectos tales como, la remuneración, malas condiciones de trabajo. Según Abranjan, Contreras, Montoya (2009) la satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario.

Previamente, en otros sectores se han encontrado resultados contradictorios con este hallazgo, Por ejemplo, un estudio realizado en México en la industria textil por Carreño, Medina, Martínez, Juárez, y Vásquez (2006) encuentra en una muestra de 277 trabajadores varones, que la mayoría de los trabajadores considera útil el trabajo que hace (95%), les gusta (93%) y mencionan que su familia está satisfecha (88.3%).

Otro estudio sin embargo realizado Arias y Arias (2016) al analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado obtuvieron una relación entre la satisfacción laboral y el grado de instrucción. En concreto, quienes tienen mayor grado de instrucción se sienten más satisfechos laboralmente (de forma intrínseca), es decir aquellos trabajadores con estudios universitarios poseen niveles de satisfacción mayores, a diferencia de quienes tienen estudios técnicos, quienes poseen mayor grado de instrucción es fuente de satisfacción personal, el mismo que actúa como motivador intrínseco.

Es probable por tanto que, al ser la muestra evaluada de menor nivel educativo, su satisfacción tenga más que ver con factores relacionados con la organización y el trabajo, más que con su propio desarrollo profesional en el mismo. Además, el sector de la minería puede resultar en ocasiones un duro trabajo que requiere de importantes condiciones físicas y de salud para su desarrollo, por lo que estos aspectos deben ser cruciales para el desarrollo del trabajo.

Para López, Osca, y Peiró (2007) el papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral es crucial. Este hecho se ve reflejado en el trabajo, importante modulador en la relación entre las experiencias relacionadas con el trabajo y los resultados individuales, porque las reacciones fuertes a las condiciones de trabajo les ocurre principalmente a los colaboradores que perciben el trabajo como una preocupación central e importante en sus vidas (Locke, 1976).

Es importante destacar la relación que poseen el estrés, la satisfacción con la CV, ya que al existir mayores niveles de estrés y menores niveles de satisfacción, peor es la calidad de vida. En el estudio realizado por Chiang y Ayres (2009) en una empresa enfocada al sector privado y público, los índices de satisfacción con la remuneración y la satisfacción con el reconocimiento que recibe de sus supervisores, se ubican en el nivel bajo, lo que indica poner atención por parte de la empresa u organización, ya que la CV del entorno de trabajo presenta una baja satisfacción.

La relación entre estrés y CV en el ámbito laboral, Durán (2010) en su análisis del bienestar psicológico: el estrés y la CV en el contexto laboral, permite administrar el estrés a fin de mejorar la CV, recalca que en un entorno complejo las estrategias deben ser más claras y constantes y atender los dos niveles de abordaje, el individual y el organizacional. Así se evitará sucumbir en uno de los problemas de salud mental más importantes del siglo XXI. Menciona que el estrés es inevitable, es un esfuerzo de adaptación ante diferentes estímulos que se asumen como estresores.

Según los resultados del estudio se puede concluir que el estrés depende mucho de los factores extrínsecos de la satisfacción laboral. En la valoración de riesgos psicosociales en el personal del departamento de inspección de tubería de una empresa realizado por Mosquera y Samaniego (2012) se priorizan las acciones para reducir el estrés, partiendo de los resultados de mayor influencia como la tecnología, la influencia del líder, la cohesión grupal, el trabajo en equipo, con el único objetivo de minimizar los niveles de estrés.

En segundo lugar tanto el estrés como la satisfacción laboral predominan directamente con la CV, es decir altos niveles de estrés generan peor CV, a diferencia que si una persona se encuentra satisfecha, y por ende menos estresada, lo que da paso a una mejor CV.

Los resultados obtenidos muestran indicadores globales de las empresas, donde se puede observar que a medida que aumenta la antigüedad del trabajador, la conciliación trabajo, tiempo y familia tiende a la estabilidad. A diferencia de cuando se inicia un trabajo se está dispuesto a laborar más de lo que solicitan los supervisores, a fin de demostrar lo que somos capaces y además porque se busca la estabilidad y permanencia en un grupo de trabajo en este caso de la organización (Chiang & Ayres, 2009).

Es importante estos estudios en empresas que son consideradas de alto riesgo, por tanto deben de ser estudiadas con más prolijidad que las demás, por el simple hecho de la cantidad de trabajo, las jornadas laborales, y el sin número de

riesgos a los que las personas están expuestas, pueden causar repercusiones tanto para la salud física y mental, dando paso a posibles problemas tanto para el colaborador y/o la empresa.

Los resultados obtenidos, incentivan a la realización de pruebas dirigidas a esta área que se encuentra fuera de las investigaciones que comúnmente se realizan en el Ecuador, ya que permiten estudiar muchos factores asociados a riesgos psicosociales, en este caso permitieron el estudio de estrés, satisfacción y CV.

Dentro de las limitaciones del presente estudio, deben considerarse la carencia de control del grupo, también el reducido tamaño de muestra que pertenece a un área específica de trabajo correspondiente al sector minero. Para superar estas limitaciones es importante tomar en consideración otras variables como el contrato psicológico, el compromiso organizacional, ya que estas pueden asociarse positivamente a la satisfacción laboral.

Una probable línea de investigación que se abre, a partir de los resultados obtenidos en el presente estudio, es la evaluación del impacto de este tipo de programas, tomando en cuenta otras variables como: clima laboral, turnos rotativos, discriminación de género, comportamientos contraproducentes, y como estos influyen en su desempeño laboral. (Acevedo, Fernández D'Pool, & Fernández, 2005)

#### Bibliografía

- Abranjan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Acevedo, J., Fernández D'Pool, J., & Fernández, P. (2005). Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros. *Dialnet*, XII(1), 7-17.
- Alcalde de Hoyos, J. (2010). *Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Andalucía: Consejería de salud. Junta de Andalucía.
- Aranda, C., & Pando, M. (2007). Factores Psicosociales asociados a Patologías Laborales en Médicos del Nivel Primario de Atención en Guadalajara. *Revista Médica Uruguaya*, 369-377.
- Arias Gallegos, W., & Arias Cáceres, G. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia&Trabajo*, 16(51), 185-191.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.
- Blum, M., & Nayles, J. (1996). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*(25), 80-85.
- Cabrera, M., Agostini, M., & Lopez, R. (1998). *Calidad de vida y trabajo comunitario integrado. Sistema de indicadores para la medición de la calidad de vida. Informe de resultado*. La Habana: Centro de investigaciones Psicológicas y Sociológicas.
- Cañon Buitrago, S., & Galeano Martínez, G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E. Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina (Colombia)*, XI(2), 114-126.
- Carreño García, S., Medina Mora, M., Martínez Veléz, N., Juárez García, F., & Vásquez Pérez, L. (2006). Características organizacionales, estrés y consumo de alcohol en trabajadores de una empresa textil mexicana. *Salud Mental*, 29(4), 63-70.
- Chazín Almarza, B., Corzo Alvarez, G., Rojas Gonzalez, L., Rodriguez Chacín, E., & Corzo Ríos, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigacion Clínica*, 4(43), 271-289.
- Chiang Vera, M., & Ayres Krausse, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público, desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50.
- Cirera Oswaldo, Y., Aparecida Dias, E., Rueda Elias, V., & Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Analisis de investigaciones publicadas. *Redalyc*, XV(29), 67-80.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006). *Guía sobre el estrés ocupacional*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Comision Europea. (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Europa.
- Cooper, C., Cooper, R., & Eaker, L. (1988). *Living with stress*. Londres: Penguin Boks.
- Dahl, S., Nesheim, T., & Olsen, K. (2009). Quality of work - concept and measurement. Working papers on the reconciliation of work and welfare in Europe. *REC - WP*.
- D'Anello Kotch, S. (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 3(1), 35-48.
- Daza, F. M. (1994). El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. *INSHT*, 7.
- Decker, P., & Borgen, F. (1993). Dimensions of work appraisal: Stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Counseling Psychology*, 470-478.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
- Duro, A. (2005). Calidad de vida laboral y psicología social de la salud en el trabajo: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*.(56), 15-56.

- Espinosa, M. (2002). *Calidad de vida en el trabajo. Percepciones de los trabajadores*. Chile.
- Florencia, D. (2 de Mayo de 2012). *Psicobiología del estrés. Manuscrito no publicado*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [psi.uba.ar](http://psi.uba.ar).
- Gandarillas Gonzalez, M., Vásquez Rueda, L., Márquez Marmolejo, H., Santamaría Gandarillas, E., Garaña Robles, O., & Santibañez Marguello, M. (2014). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Medicina y seguridad del trabajo (Internet)*, 60(234), 64-89.
- García Pazmiño, M., González Baltazar, R., Aldrete Rodríguez, G., Acosta Fernandez, M., & León Cortes, S. (2016). Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. *Ciencia & Tecnología*, 97-102.
- García Viniegras, C. (2005). El bienestar psicológico: dimensión subjetiva de la calidad de vida. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, VIII, 1-20.
- Garmendia, M. L. (2007). Análisis factorial: una aplicación en el cuestionario de salud general de Goldberg, version 12 preguntas. *Rev Chil Salud Pública*, XI(2), 57-65.
- Goldberg, D., Gater, R., Sartorius, N., Ustun, T., Piccinelli, M., Gureje, O., & Rutter, C. (1997). The validity of two versions of the GHQ in the WHO study of mental health illness in general health care. *Psychological Medicine*, 27(1), 191 - 197.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia&Trabajo*(49), 1-8.
- González Rodríguez, L. (15 de 06 de 2016). *Cuba siglo XXI*. Obtenido de Cuba siglo XXI: [https://www.nodo50.org/cubasingloXXI/economia/grodriguez\\_310805.htm](https://www.nodo50.org/cubasingloXXI/economia/grodriguez_310805.htm)
- Hebert, J. (1992). *Administración de personal*. México: Continental.
- Hernandez, R., Hernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera Piedrasanta, L. M. (Marzo de 2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Memoria para optar el título de Lcda. en Psc. Industrial. Universidad Rafael Landívar. Dpto. de Psicología. Retalhuleu, Guatemala.
- Herzberg, F. (2003). Una vez más: ¿Cómo motiva a sus empleados? *Harvard Business Review América Latina*, 1-10.
- Heskett, J., Jones, T., Loveman, G., Sasser, E., & Schlesinger, L. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard bussiness review*, 164-174.
- Koontz , H., & O'Donnell, C. (1976). *Curso de Administracion Moderna*. Mexico: McGraw Hill.
- La Nación. (20 de Noviembre de 2005). *La Nación*. Obtenido de La Nación: <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Lexnova. (21 de 05 de 2016). *Casos prácticos*. Obtenido de Casos prácticos: [http://www.lexnova.es/Pub\\_In/Supuestos/supu esto143.htm](http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supu esto143.htm)
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction en M.D. Dunnette (ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1293-1349.
- Lodahl, T., & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of applied psychology*, (49), 24-33.
- López Araujo, B., Osca Segovia, A., & Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81-87.
- Lopez Mas, J. (Julio de 2005). Motivación laboral y gestio de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Rev. de Investigacion de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 1-12.
- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, III(3), 395-400.
- Marx, K. (2003). *El Capital*. Buenos Aires, Argentina: Libertador.
- Medina, S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estres laboral para trabajadores mexicanos. *Revista de salud publica y nutrición. Departamento de Salud Publica. Centro Universitario de Guadalajara*. Obtenido de [http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escal a\\_estres.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escal a_estres.htm)
- Mosquera Moscoso, A., & Samaniego Franco, J. (Marzo de 2012). Valoración de riesgos psicosociales en el personal del departamento de inspección de tubería de la empresa TUBOSCOPE VETCO INTERNATIONAL INC. Memoria para optar el título de psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Muñoz Oquendo, D. V., & Robayo Chacón, G. E. (Abril de 2013). Incedencia del Estrés laboral en el comportamiento del personal administrativo de la Universidad Técnica Salesiana, campus Girón. Memoria para optar título de Psicólogo, Escuela Psicología, Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Quito, Ecuador.
- Paredes, R., & Sosa Gil, E. (2006). *Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital "Dr. Pedro Emilio Carrillo"*. Valera .
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestres psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Memoria para optar el título de Licenciada en Psicología, Facultad de psicología y relaciones humanas. Universidad Abierta Interamericana*. Rosario, Argentina.
- Parra, S., & Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sisteme ade atención médica de urgencia (SAMU). *Ciencia y Enfermería*, VIII, 37-48. Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_artte](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_artte)

- xt&pid=S0717-95532002000200005&lng=es&tng=es. 10.4067/S0717-95532002000200005.
- Peiro Silla, J. M. (1996). *Psicología del trabajo*. Síntesis.
- Perez Bilbao, J., & Fidalgo Vega, M. (1993). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *INSHT*, 6.
- Rocha, K., Pérez, K., Rodríguez-Sanz, M., Borrel, C., & Obiols, J. (2011). Propiedades Psicométricas y valores normativos del General Health Questionnaire (GHQ-12) en población española. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(1), 125-139.
- Rodríguez Gonzalez, R. (02 de Mayo de 2002). *Psicopediahoy*. Obtenido de Psicopediahoy: <http://psicopediahoy.com/estres-laboral-caracteristicas-afrontamiento/>
- Salom, C., & D'Anello, S. (1992). *Motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés*. Mérida: Memorias EVEMO.
- Sanchez Lopez, M., & Dresch, V. (2008). The 12-Item General Health Questionnaire (GHQ-12): Reliability, external validity and factor structure in the Spanish population. *Psicothema*, 839-843.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en un papel de los factores sociales. *International Journal and Clinical of Healt Psychology*, III(001), 141-157.
- Segurado Torres, A., & Agullo Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Slipak, O. (1996). Estrés laboral [versión on line]. *ALCMEON* 19(4). Obtenido de [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
- Stavroula, L., Prof, A., & Prof, T. C. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: William Lee Building 8.
- Suárez Tunanñaña, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, II(1), 33-50.
- Torres Martínez, M. (2015). Estrés y condiciones laborales en el trabajo docente. *Digital Ciencia@UAQRO*, 11.
- Viamontes García, D. (Julio de 2010). Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales [versión electrónica]. *Revistas CCCSS*. Obtenido de Revistas CCCSS: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Viera Armijos, V. V. (2012). "El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Empresa MAGAPROFER S.A". Memoria para optar el título de Psicólogo Industrial, Carrera de Psicología Clínica. Universidad de Ambato. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Vintimilla Torres, M. C. (2012). Diagnóstico de los niveles de estrés en el personal de Plastiazuay S.A. Cuenca, Análisis de su incidencia en el desempeño y manual de manejo de estrés. Memoria para optar el título de Lcda. Psicología del trabajo. Universidad Polotécnica Salesiana. Cuenca, Azuay, Ecuador.

## ANEXO 1

*Autorización de la empresa para el estudio*

Señores  
Universidad de Especialidades Espíritu Santo  
U.E.E.S.  
Dirección de Post Grado  
Atención: Psc. Laura Marconi, MSc.  
Directora de Maestría en Dirección de Talento Humano  
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Antes que todo reciba un cordial saludo de quienes hacemos la Sociedad Minera Golden Eagle, al tiempo de autorizar por la presente el pedido de la Psicóloga Yury Estefania Sánchez Chuico, alumna de la Maestría Dirección de Talento Humano On-Line de la U.E.E.S. a que realice su PROYECTO DE TESIS basado en el Análisis del estrés y satisfacción laboral y su relación con la calidad de vida en los colaboradores del área operativa de una empresa minera, para lo cual se le brindará todas las facilidades solicitadas permitiéndole el acceso a documentos, áreas, y personal que labora en nuestra empresa, con la finalidad de que pueda levantar los procesos y mediciones actuales de forma íntegra y elabore su propuesta de mejora en función del tema que debe desarrollar para la consecución de su título de Maestría.

Esperando que la presente sea de utilidad deseada.

Muy Atentamente,



Ing. Richard Reza Ríos  
Presidente  
Golden Eagle

## Reactivos a utilizar

### Escala de Satisfacción laboral

#### Estimado colaborador:

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas acerca de distintos ámbitos referentes a la satisfacción laboral en la organización. Deseamos conocer su opinión sobre las situaciones que se plantean, por tanto necesitamos su sinceridad y franqueza al momento de contestar las preguntas, es necesario recalcar que sus respuestas serán completamente anónimas y confidenciales, y solo serán utilizadas única y exclusivamente para los objetivos de esta investigación.

Para responder lea las características descritas en las frases señaladas a continuación y tache las respuestas que corresponde al número que mejor representa su opinión, de acuerdo con la siguiente escala:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Moderadamente insatisfecho
4. Ni satisfecho / Ni insatisfecho
5. Moderadamente satisfecho
6. Satisfecho
7. Muy satisfecho

1. ¿Cómo se siente usted con las condiciones físicas del trabajo?
2. ¿Posee libertad para elegir su propio método de trabajo?
3. ¿Cómo te sientes con tus compañeros de trabajo?
4. ¿Obtienes algún reconocimiento por el trabajo bien hecho?
5. ¿Qué tal es tu relación con tu superior inmediato?
6. ¿Cómo te sientes con tus responsabilidades asignadas?
7. ¿En cuanto a tu salario, cómo te sientes?
8. ¿Tienes la posibilidad de utilizar tus capacidades?
9. ¿Cómo te sientes con las relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa?
10. ¿Tienes posibilidades de desarrollarte dentro de la empresa?
11. ¿Cómo te sientes en el modo de que tu empresa está siendo dirigida?
12. ¿Crees que la empresa toma atención a las sugerencias que haces?
13. ¿Cómo te sientes con tu horario de trabajo?
14. ¿Realizas variedad de tareas en tu trabajo?
15. ¿Crees que posees estabilidad laboral en tu trabajo?

*Fuente (Suárez, 2013)*

### Cuestionario de estrés laboral

Para responder lea las preguntas descritas en las frases señaladas a continuación y tache las respuestas que corresponde al número que mejor representa su opinión, de acuerdo con la siguiente escala:

1. Nunca
2. Raras veces
3. Ocasionalmente
4. Algunas Veces
5. Frecuentemente
6. Generalmente
7. Siempre

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

**El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa minera.**

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

Fuente (Gandarillas, y otros, 2014)

**Cuestionario de Salud General Goldberg GHQ-12**

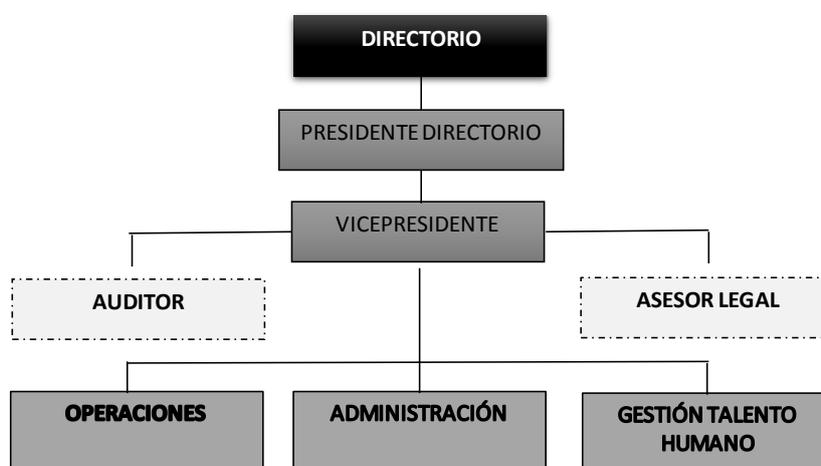
Para responder lea las preguntas descritas en las frases señaladas a continuación y tache las respuestas que corresponde al número que mejor representa su opinión, de acuerdo con la siguiente escala:

1. Mejor que lo habitual
2. Igual que lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos que lo habitual

1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?
2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho el sueño?
3. ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?
4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?
5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?
6. ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?
7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?
8. ¿Ha sido capaz de hacer frente adecuadamente a sus problemas?
9. ¿Se ha sentido poco feliz o deprimido?
10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo/a?
11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?
12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

Fuente (Goldberg, y otros, 1997)

**Figura 1: Estructura organizacional de Empresa Minera**



Fuente las autoras

Figura 2: Características sociodemográficas

	n (%)
<b>Estado civil</b>	
Casado	62 (41,1)
Soltero	28(18,5)
Viudo	1 (0,7)
Unión libre	54 (35,8)
Divorciado	6 (4)
<b>Hijos</b>	
si	123 (81,5)
no	28 (18,5)
<b>Antigüedad en empresa</b>	
1-3 años	40 (26,5)
3-6 años	88 (58,3)
6-9 años	23 (15,2)
<b>Antigüedad en puesto</b>	
1-3 años	76 (50,3)
3-6 años	66 (43,7)
6-9 años	9 (6)
<b>Horas trabajo</b>	
6 horas	4 (2,6)
8 horas	136 (90,1)
Más de 8 horas	11 (7,3)
<b>Nivel de ingresos</b>	
\$366.00 - \$500.00	73 (48,3)
\$501.00 - \$1000.00	71 (47)
\$1001.00 - \$1500.00	6 (4)
<b>Cambios recientes en su vida</b>	
Ascensos	17 (11,3)
Cambios de área	26 (17,2)
Incremento responsabilidades	23 (14,9)
Vida personal	41 (26,8)
Aumento de salario	9 (6)
Reubicación	14 (9,3)
Ninguno de los anteriores	22 (14,6)
<b>Relación compañeros</b>	
Positiva	124 (82,1)
Regular	26 (17,2)
Negativa	1 (0,7)
<b>Relación con superiores</b>	
Positiva	105 (69,5)
Regular	44 (29,1)
Negativa	2 (1,3)

Fuente las autoras

Figura 3: Estadísticos descriptivos de las variables evaluadas

<i>Variables</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
<b>1. Estrés</b>	99,39	21,36	117,3	153,2
Clima Laboral	3,94	1,02	4	28
Estructura	4,32	1,09	4	28
Territorio	2,91	1,03	3	21
Tecnología	4,52	1,33	3	21
Líder	4,70	1,28	4	28
Falta de Cohesión	3,07	0,99	4	28
Respaldo Grupal	4,29	1,41	3	21
<b>2. Satisfacción</b>	75,49	11,71	15	105
Extrínseca	5,25	0,85	8	56
Intrínseca	4,77	0,87	7	49
<b>3. Calidad de Vida</b>	8,16	4,34	0	36

*Fuente las autoras*

*Nota.* Las puntuaciones de cada subescala de estrés y satisfacción han sido ponderadas según el número de ítems correspondientes para facilitar la interpretación de las escalas en términos comparativos.

Figura 4: Correlaciones de Pearson entre las variables evaluadas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>1. Estrés</b>		0,69***	0,79***	0,62***	0,85***	0,73***	0,71***	0,73***	.05	.16*	-.07	.19*
<b>2. Clima Laboral</b>			0,56***	0,44***	0,59***	0,37***	0,41***	0,25**	.12	.21**	.00	.22**
<b>3. Estructura</b>				0,35***	0,75***	0,44***	0,44***	0,50***	-.04	.09	-.19*	.28**
<b>4. Territorio</b>					0,37***	0,32***	0,55***	0,34***	-.00	-.00	.00	.22**
<b>5. Tecnología</b>						0,60***	0,47***	0,58***	.14	.28***	-.04	.08
<b>6. Líder</b>							0,36***	0,53***	.16*	.24**	.04	.07
<b>7. Falta de Cohesión</b>								0,51***	-.14	-.14	-.12	.26**
<b>8. Respaldo Grupal</b>									.00	.08	-.08	-.10
<b>9. Satisfacción</b>										0,91***	0,89***	-.30***
<b>10. Extrínseca</b>											0,63***	-.29***
<b>11. Intrínseca</b>												.26**
<b>12. Calidad de Vida</b>												

Fuente las autoras

Figura 5: Regresión lineal de la predicción de la calidad de vida

<i>Variables</i>	<i>R</i>	<i>R<sup>2</sup></i>	<i>F</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>
Respaldo Grupal	0,54	0,30	15,62***	-0,41	-4,7
Estructura				0,39	4,73
Falta de Cohesión				0,27	3,13
Satisfacción Extrínseca				-0,25	-3,55

Nota. \*\*  $p < 0,01$ .

Fuente las autoras