

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE MINAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE MINAS**



**“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA  
UNIDAD MINERA SAN RAFAEL - MINSUR S.A.”.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. RONAL ABDÓN TAPARA QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO DE MINAS**

**PUNO - PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE MINAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE MINAS**



“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA  
UNIDAD MINERA SAN RAFAEL- MINSUR S.A.”.

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. RONAL ABDÓN TAPARA QUISPE**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**INGENIERO DE MINAS**

**APROBADO POR:**

**PRESIDENTE:**

.....  
Ing. DAVID VELÁSQUEZ MEDINA

**PRIMER MIEMBRO:**

.....  
Mtro. ANIBAL SUCARI LEÓN

**SEGUNDO MIEMBRO:**

.....  
Ing. GABRIELA MISTRAL RIVEROS MENDOZA

**TEMA:** Seguridad y Salud Ocupacional en Minería.

**ÁREA:** Ingeniería de Minas.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 13 de diciembre del 2019

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación La dedico a mis queridos padres: Vicente Tapara Carrasco, Juana Agripina Quispe Ccoa y mis hermanas  
Que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional Por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo

## AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento:

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. A la Universidad Nacional del Altiplano mi Alma Mater.

A todo los docentes de mi Alma Mater que hicieron posible mi formación.

A mis padres, por su apoyo incondicional durante mi vida personal y profesional.

**ÍNDICE GENERAL****DEDICATORIA****AGRADECIMIENTOS****ÍNDICE DE FIGURAS****ÍNDICE DE TABLAS****ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

I.	RESUMEN .....	9
II.	INTRODUCCIÓN .....	10
III.	RESULTADOS .....	13
IV.	CONCLUSIONES .....	19
V.	DISCUSIONES .....	19
VI.	AGRADECIMIENTO .....	19
VII.	BIBLIOGRAFIA .....	19

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicacion de la Unidad Minera San Rafael Minsur S.A. ....	11
Figura 2. Satisfacción de ambiente en los trabajadores.....	16
Figura 3. Satisfaccion con los supervisores.....	17
Figura 4.Satisfaccion con las prestaciones recibidas.....	17
Figura 5. Satisfaccion de los trabajadores segun participacion.....	18
Figura 6. Satisfacción de los trabajadores según los factores evaluados.....	18

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Cuadro de calificación según SUSESO ISTAS 21 .....	12
Tabla 2. Exigencias psicológicas.....	13
Tabla 3. Resultados según ISTAS para exigencias psicológicas.....	13
Tabla 4. Trabajo activo y desarrollo de habilidades .....	14
Tabla 5. Resultados segun SUSESO ISTAS 21 para trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	14
Tabla 6. Apoyo social en la empresa.....	14
Tabla 7 Resultados segun SUSESO ISTAS 21 para apoyo social en la empresa .....	14
Tabla 8. Compensaciones .....	15
Tabla 9. Resultados segun SUSESO ISTAS para compensaciones .....	15
Tabla 10. Doble presencia .....	15
Tabla 11. Resultados segun SUSESO ISTAS 21 para doble presencia .....	15
Tabla 12. Factores de riesgo psicosocial y su nivel de riesgo .....	16
Tabla 13. Satisfacción de ambiente .....	16
Tabla 14. Satisfacción con la supervisión .....	16
Tabla 15. Satisfaccion con las prestaciones recibidas .....	17
Tabla 16. Satisfacción con la participación .....	18
Tabla 17. Factores de satisfacción laboral.....	18

**INDICE DE ACRÓNIMOS**

SUSESO	: Superintendencia de Seguridad Social
ISTAS	: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
NE	: Noreste
N	: Norte
E	: Este
W	: Oeste
UTM	: Universal Transverse Marcator

## Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en la unidad minera San Rafael-Minsur S.A

### Psychosocial risk factors and job satisfaction in the San Rafael - Minsur S.A. mining unit

Ronal Abdon Tapara Quispe

<https://orcid.org/0000-0003-2032-3862>

Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ing. Minas Av. Sesquicentenario N°  
1153 Ciudad Universitaria, Puno, Perú, [ingtapara29@gmail.com](mailto:ingtapara29@gmail.com), cel. 989996683.

---

#### I. RESUMEN

Los cambios que han ocurrido en los últimos años sobre los de proceso laborales y el diseños de trabajo son de carácter sociodemográficos, económicos, políticos y tecnológicos estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral por este motivo nos lleva a esta investigación teniendo como **objetivo** el análisis de los factores de riesgos psicosocial y satisfacción laboral en el área de operaciones en la unidad minera San Rafael- Minsur S.A con una **metodología** no experimental analítica y descriptiva ya que consiste en la recolección de datos a través del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 teniendo como factores, exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones, doble presencia y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Melía & Peiró, 1989) aplicado a una **muestra** de 80 trabajadores pertenecientes al área de operaciones y analizarlas las influencias de los factores psicosociales teniendo como **resultados** en tres factores psicosociales con riesgo medio y en dos factores con riesgo bajo y con satisfacción laboral aceptable y teniendo como **conclusión** que en el área de operación evaluando a un total de 80 trabajadores que existen riesgos psicosociales de niveles medio a bajo y más del 40% de los trabajadores están satisfecho con su trabajo el 25% es indiferente y el 29% de los trabajadores están insatisfechos con su trabajo

**PALABRAS CLAVE:** nivel de riesgo, psicosocial, satisfacción

---

#### ABSTRACT

The changes that have occurred in recent years regarding work processes and work designs are sociodemographic, economic, political and technological, these changes have created new psychosocial risks at work that affect health and the quality of work life For this reason, it leads us to this research with the **objective** of analyzing the factors of psychological risks and job satisfaction in the area of operations in the San Rafael- Minsur SA mining unit with a non-experimental analytical and descriptive **methodology** since it consists of the collection of data through the SUSESO-ISTAS 21 questionnaire taking such factors, psychological demands, active work and skills development, social support in the company and quality of leadership, compensations, dual presence and the questionnaire of Job Satisfaction S20 / 23 (Melía & Peiró, 1989) applied to a **Sample** of 80 workers belonging to the area of operations and analyze the influences of psychosocial factors, **resulting** in three psychosocial factors with medium risk and two factors with low risk and acceptable job satisfaction and having as **conclusion** that in the area of operation evaluating to a total of 80 workers that there are medium to low levels of psychosocial risks and more than 40% of workers are satisfied with their work 25% are indifferent and 29% of workers are dissatisfied with their work.

**KEY WORDS:** level of risk, psychosocial, satisfaction

## II. INTRODUCCION

Los cambios que han ocurrido en los últimos años sobre los de proceso laborales y el diseños de trabajo son de carácter sociodemográficos, económicos, políticos y tecnológicos estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral. El estrés laboral conjunto de reacciones físicas, emocionales y cognitivas que se presentan como: agobio, angustia o nerviosismo y cuando empieza a transformarse en burnout trastornó emocional. mobbing hostigamiento laboral que conduce al miedo del entorno laboral.

(Rodriguez M., Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011) menciona que en todo caso, la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ha sido demostrada en diversos trabajos de investigación efectuados en otro tipo de empresas. Una razón más para este trabajo de investigación en unidades mineras.

(Herrera Mcedo & Leon Enriquez, 2017) en su trabajo concluye en cuanto al objetivo sobre las condiciones del lugar de trabajo, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, esta es la adecuada, ya que su lugar de trabajo les permite desarrollar sus actividades cotidianas y además cuentan con el material adecuado. En términos generales, en este ámbito la empresa no genera factores sustanciales que lleven al trabajador a desarrollar riesgos psicosociales.

(Barreda Sanchez & Rodas Berríos, 2017) Los factores de riesgo psicosocial en donde existe mayor parte de la muestra en niveles más desfavorables para la salud son en el factor de inseguridad.

(Osorio Urribari & Quispe Estrada, 2013) concluye que los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa y significativa en los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C. Unidad Operativa Andaychagua.

(Mamani Mullisaca, 2019) concluye que existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018 con correlación  $r$  de Pearson de 0,322 que significa correlación positiva baja. Segunda:

(Tapia Alfaro, 2017) en su investigación menciona por otro lado, los efectos a la exposición de los factores de riesgo psicosocial ha ido en aumento convirtiéndose en un indicador de salud que actualmente es reconocida por sus efectos de morbilidad y mortalidad caracterizados por altos índices de estrés.

(Garcia Vega, 2018) concluye en la descripción de los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores del Proyecto Canales- Huasacache II de la empresa B&B Murillo S.A.C. se obtuvo como resultado que estos factores psicosociales de más alto riesgo

son: el ritmo de trabajo con 95.8%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con 69.4%.

(Paucar Santivañez, 2018) concluye que se tiene puntuaciones de nivel bajo en los factores: Condición del Lugar de trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Papel académico y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales y Remuneración del rendimiento, pertenecientes a la variable Riesgo Psicosocial Emergente.

(Ancajima Velasquez & Atunez de Mayolo Herrera, 2017) menciona que en la actualidad las exigencias que se dan en el trabajo son mayores es por eso que el trabajo está cambiando, transformándose en factores de riesgo psicosocial, las cuales perjudican a todas las áreas en la empresa, teniendo en cuenta la importancia que tiene el identificar y controlar los factores de riesgo psicosocial.

(Pelaysa Salvador & Saavedra Aliaga, 2015) concluye que según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL el nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable.

El presente trabajo pretende contribuir al control de los riesgos psicosociales y mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores para disminuir incidentes en la unidad minera.

Teniendo como hipótesis de que podría existir riesgos elevados y que la satisfacción laboral pueda que no sea muy satisfactoria para los trabajadores del área de operaciones de la Unidad Minera San Rafael - Minsur S.A.

Teniendo como **objetivo** el análisis de los factores de riesgos psicológicos y satisfacción laboral en el área de operaciones en la unidad minera San Rafael- Minsur S.A.

## MATERIALES Y METODOS.

La Unidad minera San Rafael está situado en el distrito de Antauta, Provincia de Melgar, Región de Puno, Perú a 4500msnm con el punto más alto sobre los 5000msnm.

San Rafael-Minsur S.A.: Coordenadas WGS-84, zona 18, 8426,570Norte., 357,730 Este.



Figura 1. Ubicación de la Unidad Minera San Rafael Minsur S.A.

Fuente: Unidad Minera San Rafael Minsur S.A.

**Metodología de la investigación.**

La metodología de la investigación es no experimental analítico y descriptivo ya que consiste en la recolección de datos a través del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Melía & Peiró, 1989) aplicado a una muestra de 80 trabajadores pertenecientes al área de operaciones y analizarlas las influencias de los factores psicosociales.

**Calificación según SUSESO ISTAS 21**

El cuestionario es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto (Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral & Superintendencia de Seguridad Social, 2013).

Exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Compensaciones, Doble presencia

*Tabla 1. Cuadro de calificación según SUSESO ISTAS 21*

Dimensión	riesgo bajo	riesgo medio	riesgo alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	de 0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

**Fuente** : (Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral & Superintendencia de Seguridad Social, 2013)

**Cuestionario de satisfacción laboral S20/23.**

El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales. Donde presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión (I), con el ambiente físico de trabajo (II), con las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), y la satisfacción con la participación (V).

**Técnicas utilizadas en la investigación.**

**Las técnicas de recolección de datos.**

- La encuesta al personal de operaciones en mina
- El trabajo en campo donde se recopiló datos para la evaluación fue exclusivamente al área de operaciones
- Recopilación documental y bibliográfica donde se revisaron tesis, artículos científicos, informes, estudios, registros de ensayos donde se permiten conocer
- como definen e investigan el problema de esta investigación
- Análisis contenidos que permite reducir y sistematizar cualquier de tipo de investigación contenida en registros e información documentaria.

**Técnicas de procesamiento de datos.**

Para el análisis de los datos recopilados primero se llevó el registro de campo, en una base de datos, se ordenó y se clasificó toda la información necesaria para ser el análisis respectivo del contenido. La información obtenida se organizó en cuadros, gráficos representativos.

**III. RESULTADOS**

**Resultados de factores psicosociales**

Realizando el cuestionario podemos obtener los siguientes resultados trabajando con un total de 80 trabajadores pertenecientes al área de operaciones mineras:

*Tabla 2. Exigencias psicológicas*

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de	Algunas veces	solo unas pocas	nunca
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	50	20	10	0	0
En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	13	9	7	18	33
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	30	12	8	18	12
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	18	15	14	19	14
¿Su trabajo requiere atención constante?	53	13	8	4	0

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla podemos observar las respuestas de los trabajadores por cada pregunta realizada

a cada trabajador del área de operaciones de la Unidad Minera Minsur.

*Tabla 3. Resultados según ISTAS para exigencias psicológicas*

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	solo unas pocas veces	nunca
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	20	20	0	0
En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	52	27	14	18	0
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	120	36	16	18	0
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	72	45	28	19	0
¿Su trabajo requiere atención constante?	212	39	16	4	0
<b>Nivel de riesgo</b>	<b>9.7</b>				

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se puede apreciar la calificación del nivel de riesgo de acuerdo al método calificativo de SUSESISTAS 21 donde al realizar la evaluación completa se obtuvo un nivel de riesgo de 9.7 siendo este un riesgo medio en exigencias psicológicas.

Tabla 4. Trabajo activo y desarrollo de habilidades

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de	Algunas veces	solo unas pocas	nunca
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	14	12	19	14	21
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	3	2	14	61
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	8	6	48	10	8
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	64	9	5	2	0
¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	15	16	23	14	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Resultados según SUSESO ISTAS 21 para trabajo activo y desarrollo de habilidades

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de	Algunas veces	solo unas pocas	nunca
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	14	12	19	14	21
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	3	2	14	61
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	8	6	48	10	8
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	64	9	5	2	0
¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	15	16	23	14	12

Nivel de riesgo 5

Fuente: Elaboración propia

Podemos obtener un nivel de riesgo 5 siendo este un riesgo muy bajo.

Tabla 6. Apoyo social en la empresa

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de	Algunas veces	solo unas pocas	nunca
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	56	13	9	0	0
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	0	15	8	31	26
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a)	23	28	24	2	0
Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	15	17	17	31	0
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	16	14	39	11	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Resultados según SUSESO ISTAS 21 para apoyo social en la empresa

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de	Algunas veces	solo unas pocas	nunca
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	56	13	9	0	0
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	0	15	8	31	26
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a)	23	28	24	2	0
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	16	14	39	11	0

Nivel de riesgo 4.94

Fuente: Elaboración propia

Según calificación de SUSESO ISTAS 21 podemos obtener un nivel de riesgo 4.9 siendo este un riesgo muy bajo.

Tabla 8. Compensaciones

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	solo unas pocas veces	nunca
¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	10	41	15	10	3
¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	8	7	10	20	31
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	5	4	61	5	5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Resultados según SUSESO ISTAS para compensaciones

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	solo unas pocas veces	nunca
¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	10	41	15	10	3
¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	8	7	10	20	31
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	5	4	61	5	5
<b>Nivel de riesgo</b>	<b>2.94</b>				

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se puede observar la calificación donde el nivel de riesgo para el factor de las compensaciones es de 2.94 siendo esto un nivel de riesgo medio

Tabla 10. Doble presencia

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	solo unas pocas veces	nunca
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	6	4	9	21	40
Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	11	21	24	18	6

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Resultados según SUSESO ISTAS 21 para doble presencia

PREGUNTA	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	solo unas pocas veces	nunca
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	6	4	9	21	40
Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	11	21	24	18	6
<b>Nivel de riesgo</b>	<b>2</b>				

Fuente: Elaboración propia

Para el factor de doble presencia podemos obtener un nivel de riesgo de 2 siendo un riesgo medio para los trabajadores del área de operaciones.

Tabla 12. Factores de riesgo psicosocial y su nivel de riesgo

Factores	Nivel de riesgo
exigencias psicológicas	9.70 Medio
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	5.00 Bajo
apoyo social en la empresa	4.90 Medio
compensaciones	2.94 Bajo
doble presencia	2.00 Medio

Fuente: Elaboración propia

En la Unidad Minera San Rafael Minsur S.A. en el área de operaciones tenemos riesgos psicosociales de medio a bajo.

**Satisfacción laboral.**

Tabla 13. Satisfacción de ambiente

	bastante insatisfecho	algo insatisfecho	indiferente	algo satisfecho	bastante satisfecho
la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	11	13	8	23	25
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	13	8	25	16	18
La iluminación de su lugar de trabajo	0	9	9	21	41
La ventilación de su lugar de trabajo	4	9	21	25	21
La temperatura de su local de trabajo	15	15	20	14	16
promedio	9	11	17	20	24

Fuente: Elaboración propia

La tabla representa la cantidad de trabajadores que respondieron de acuerdo a la satisfacción para cada cuestionario.

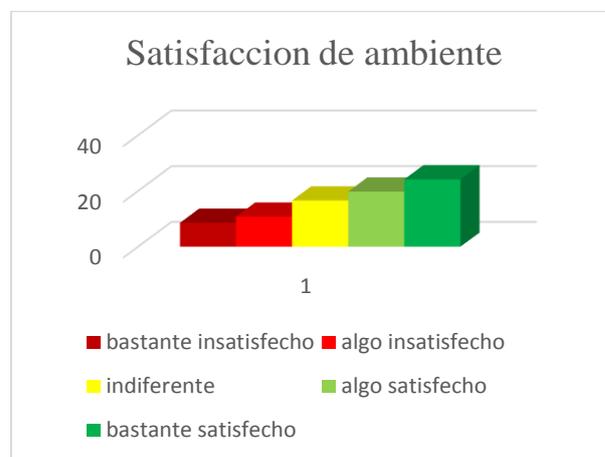


Figura 2. Satisfacción de ambiente en los trabajadores Fuente: Elaboración propia

En la figura se muestra que la mayoría de los trabajadores está satisfechos con el ambiente de trabajo que brinda Minsur S.A.

Tabla 14. Satisfacción con la supervisión

	bastante insatisfecho	algo insatisfecho	indiferente	algo satisfecho	bastante satisfecho
Las relaciones personales con sus superiores	9	8	23	26	14
La supervisión que ejercen sobre usted	9	13	15	33	10
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	3	21	13	26	17
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	13	15	19	20	13
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	10	21	12	25	12
El apoyo que recibe de sus superiores	17	14	12	23	14

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar la satisfacción de los trabajadores con respecto a los supervisores

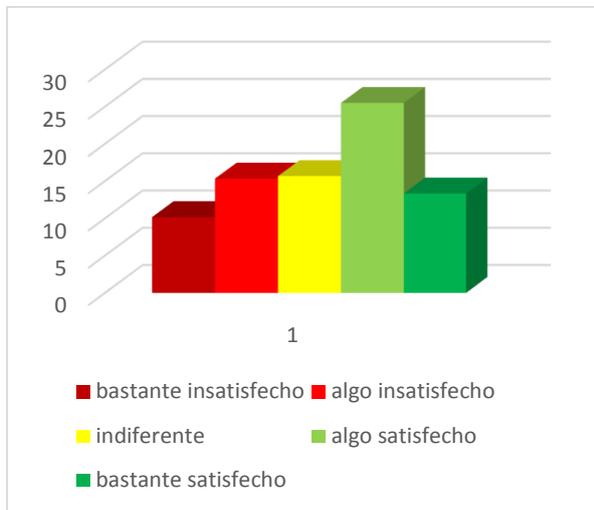


Figura 3. Satisfacción con los supervisores  
Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los trabajadores están algo satisfechos con el actuar de los supervisores teniendo de los 80 unos 26 pero también se puede observar que un gran número de trabajadores están insatisfechos superando los 40 trabajadores lo que nos indica que es más de la mitad.

Tabla 15. Satisfacción con las prestaciones recibidas

	bastante insatisfecho	algo insatisfecho	indiferente	algo satisfecho	bastante satisfecho
El salario que usted recibe.	15	11	25	24	5
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	12	14	19	21	14
Las oportunidades de promoción que tiene.	15	21	11	17	16

El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	13	18	24	15	10
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	7	21	24	21	7
Promedio	12	17	21	20	10

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar la cantidad de trabajadores respondiendo de acuerdo a su nivel de satisfacción con la satisfacción intrínseca del trabajo.

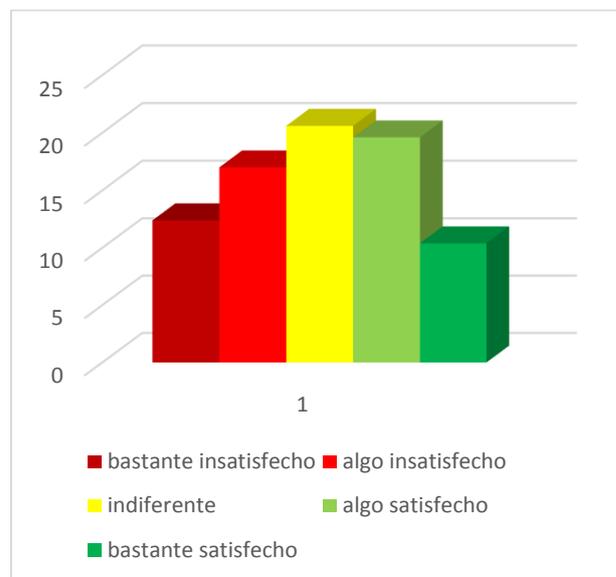


Figura 4. Satisfacción con las prestaciones recibidas  
Fuente: Elaboración propia

En la figura se puede observar que la mayoría de los trabajadores es indiferente a esta satisfacción con las prestaciones recibidas seguido de mayor número de trabajadores algo satisfecho y como también se tiene buen número de trabajadores que no están satisfechos con las prestaciones que reciben en el lugar de trabajo.

Tabla 16. Satisfacción con la participación

	bastante insatisfecho	algo insatisfecho	indiferente	algo satisfecho	bastante satisfecho
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	4	3	31	25	17
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	11	18	15	25	11
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	7	19	24	23	7
Promedio	7	13	23	24	12

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se puede observar la cantidad de trabajadores de acuerdo a su satisfacción con la participación

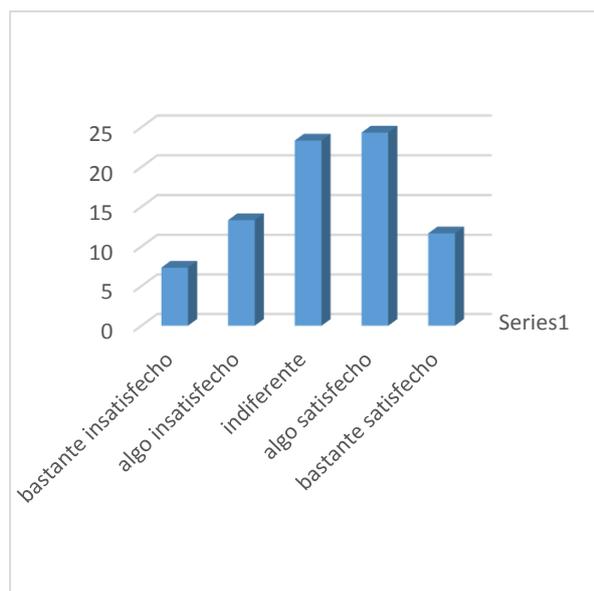


Figura 5. Satisfacción de los trabajadores según participación

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los trabajadores está satisfecho con la participación que tienen en la Unidad Minera Minsur S.A. en el área de operaciones

Tabla 17. Factores de satisfacción laboral

	bastante insatisfecho	algo insatisfecho	indiferente	algo satisfecho	bastante satisfecho
Satisfacción de ambiente	11%	14%	20%	25%	30%
Satisfacción con supervisión	13%	19%	19%	33%	16%
Satisfacción con las prestaciones recibidas	15%	21%	26%	25%	13%
satisfacción intrínseca de trabajo	6%	18%	30%	35%	11%
Satisfacción con la participación	9%	17%	29%	30%	15%
promedio	11%	18%	25%	30%	17%

Fuente: Elaboración propia

El cuadro muestra los factores de satisfacción laboral de acuerdo a la cantidad de trabajadores según su satisfacción.

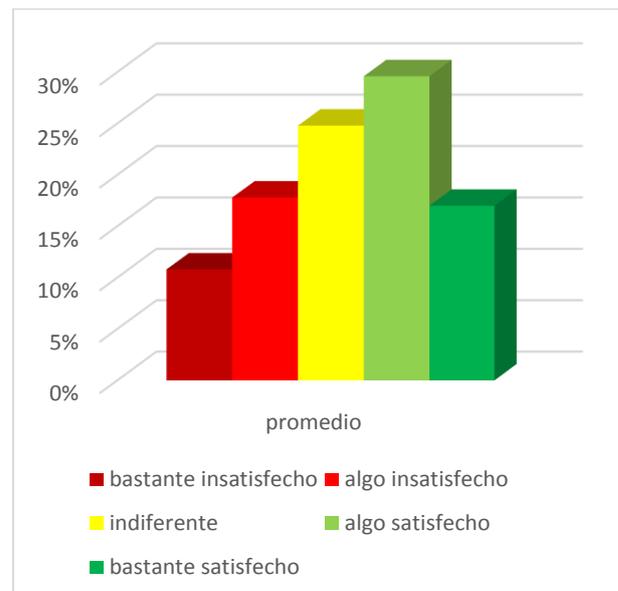


Figura 6. Satisfacción de los trabajadores según los factores evaluados

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se puede observar que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con la labor que ejercen en la Unidad Minera San Rafael - Minsur S.A.

#### IV. CONCLUSIONES

En la Unidad Minera San Rafael - Minsur S.A., en el área de operación evaluando a un total de 80 trabajadores donde se llegó a la conclusión de que en los trabajadores existen riesgos psicosociales de niveles medio a bajo y más del 40% de los trabajadores están satisfecho con su trabajo el 25% es indiferente y el 29% de los trabajadores están insatisfechos con su trabajo

#### V. DISCUSIONES

(Paucar Santivañez, 2018) en su trabajo de investigación concluye que las condiciones laborales bajo las cuales los colaboradores mineros se vienen desarrollando, son actividades generadoras de riesgo psicosocial que afecta directamente la percepción de satisfacción laboral que estos llegan a tener frente a la empresa en la cual laboran. Las condiciones laborales bajo las cuales los colaboradores mineros se vienen desarrollando, son actividades generadoras de riesgo psicosocial que afecta directamente la percepción de satisfacción laboral que estos llegan a tener frente a la empresa en la cual laboran.

En la Unidad Minera Min sur S.A. en el área de operaciones si se genera riesgos psicosociales

corroborando así la conclusión de (Paucar Santivañez, 2018) pero estos riesgos son de niveles medio a bajo generando así una satisfacción laboral aceptable según los trabajadores pero también un buen porcentaje de trabajadores quedan insatisfechos

#### VI. AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Unidad Minera San Rafael – Minsur S.A. por dejar realizar este trabajo de investigación.

#### VII. BIBLIOGRAFIA

- Ancajima Velasquez, J. G., & Atunez de Mayolo Herrera, R. V. (2017). *Factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa K y Kroyech S.A.C.* Universidad Tecnológica del Peru.
- Barreda Sanchez, J. P., & Rodas Berrios, I. S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y la satisfaccion laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo.* Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa.
- Garcia Vega, K. G. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en la empresa B & B Murillo S. A. C ., Arequipa 2016.* Universidad Tecnológica del Peru.
- Herrera Mcedo, J. C., & Leon Enriquez, D. F. (2017). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfaccion laboral de los trabajadores del area de produccion en una empresa de extraccion minera. Arequipa,2017.* Universidad Catolica San Pablo.

- Mamani Mullisaca, L. M. (2019). *Estres y clima laboral en el personal administrativo de la Direccion Regional Agraria Puno, 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Melía, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfaccion laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfaccion S20/23. *Psicologemas*, 1(5), 59–74.
- Osorio Urribari, A. M., & Quispe Estrada, I. (2013). *Factores de riesgo Pscosocial en la satisfaccion laboral en la empresa subcontratista del area de mineria Multicosailor S.A.C. Unidad Operativa Andaychagua - 2013*. Universidad del Centro del Peru.
- Paucar Santivañez, A. P. (2018). *Riesgos psicosociales emegentes y satisfaccion laboral en colaboradores de una minera peruana*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pelaysa Salvador, C. E., & Saavedra Aliaga, J. A. (2015). *La relacion del estres laboral y la satisfaccion laboral de los tabajadores de la empresa de transportes Niño Jesus Milagroso SCRL - 2015*. Universidad Nacional del Centro del Peru.
- Rodriguez M., A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfaccion laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(Mayo-Agosto), 219–234.
- Tapia Alfaro, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño , Lima , 2017*. Universidad Cesar Vllejo.
- Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral, & Superintendencia de Seguridad Social. (2013). *Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión breve*. 12. Retrieved from <http://www.istcuidandolavida.cl/wp-content/uploads/2013/12/MANUAL-breve-ISTAS-11-11-2013.pdf>