

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERIA**

**METALURGICA**



**T E S I S**

**Las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño  
laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo. Compañía  
Minera Poderosa, S.A. Región La Libertad. 2021**

**Para optar el título profesional de:**

**Ingeniero Metalurgista**

**Autor: Bach. Julissa Jaqueline PEREZ TREJO**

**Asesor: Dr. Antonio Florencio BLAS ARAUCO**

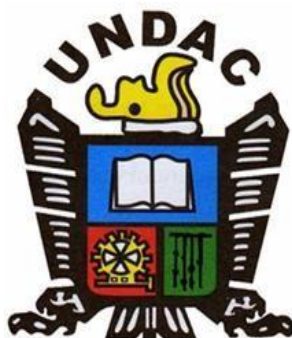
**Cerro de Pasco – Perú - 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERIA**

**METALURGICA**



**TESIS**

**Las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño  
laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo. Compañía  
Minera Poderosa, S.A. Región La Libertad. 2021**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del Jurado:**

-----  
**Dr. Eduardo Jesús MAYORCA BALDOCEDA**  
**PRESIDENTE**

-----  
**Mg. Jonás Ananías RAMOS MARTINEZ**  
**MIEMBRO**

-----  
**Mg. Eusebio ROQUE HUAMAN**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino y darme las fuerzas necesarias para no dejarme vencer por los problemas que se presentaban en el camino, sin perder nunca las ganas de seguir adelante.

A mis queridos padres; por hacer posible la cristalización de mis proyectos para mi desarrollo personal y profesional, sin su apoyo no sería posible concretar.

A mis hijos Gianfranco y Arelí, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme la existencia. A mi universidad por permitir convertirme en profesional en lo que me apasiona, gracias a cada docente que hizo parte de este proceso integral de formación. A mis queridos Padres, ellos que siempre son una luz en el desarrollo de mi vida, por su orientación, constante motivación y voluntad. A los ingenieros de la minera Poderosa sobre todo de la Planta Concentradora El Maraón, por brindar las facilidades en el desarrollo de esta investigación y a las demás personas que me apoyaron incondicionalmente en este proyecto.

## RESUMEN

El presente estudio lo realizamos en la unidad minera, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y laborales con ella mejorar los aspectos de seguridad y salud ocupacional, de todos los colaboradores en la planta concentradora el Marañón. Las habilidades blandas, conocidas por su denominación en inglés, «soft skills», son aspectos que permiten a una persona se relacione correctamente en todo su entorno laboral y social.

El estudio se comparte en cuatro capítulos, en los cuales los tres primeros definen los conceptos y el interés sobre la importancia que se tiene sobre el comportamiento humano dentro de la unidad minera y cuáles son los alcances modernos y tecnológicos que en estos tiempos están tomando mucha importancia en nuestra cultura laboral especialmente en las empresas de la industria minera.

Los cuestionarios se basan en las dimensiones e indicadores de los conceptos utilizados. La población lo componen los **104 trabajadores** que laboran a tiempo completo en la empresa, específicamente en la planta concentradora “El Marañón” y se concluye con resultados que fueron implementados oportunamente mediante capacitaciones especializadas de seguridad y salud ocupacional en la Unidad Minera Poderosa. S.A.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, proactividad, gestión de calidad, empatía.

## **ABSTRACT**

The present study was carried out in the mining unit with the purpose of improving interpersonal and labor relations with it, improving the aspects of occupational safety and health, of all the collaborators in the El Marañón concentrator plant. Soft skills, known by their name in English, «soft skills», are aspects that allow a person to relate correctly in all their work and social environments, which we will call relationships in work behavior that will allow us to interact between all the members of the mining institution internally and with the outside.

The study is divided into four chapters, in which the first three define the concepts and interest in the importance of human behavior within the mining unit and what are the modern and technological achievements that are currently taking a lot of time. Importance in our work culture, especially in companies in the mining industry.

The questionnaires used are based on the dimensions and indicators of the concepts used (5 dimensions for soft skills and 6 dimensions for job performance). The population is made up of 39 employees who work full time at the company, specifically at the Marañón concentrator plant, and concludes with results that must be implemented in a timely manner through specialized occupational health and safety training at the Unidad Minera Poderosa. S.A

**Keywords:** Soft skills, proactivity, quality management, empathy

## INTRODUCCIÓN

Las Habilidades Blandas a los que se conocen también como soft skills o habilidades suaves. Estas habilidades son importantes porque combinan atributos que permiten desarrollar una interrelación socioemocional efectiva, establece relaciones sólidas en el mediano y largo plazo, y ayuda positivamente en el desarrollo de la vida social, laboral y profesional.

Gran parte del éxito y el buen desempeño en la productividad de equipos colaborativos dependen del desarrollo de sus habilidades blandas.

Según el concepto general las Habilidades Blandas, ayudan a interactuar social y emocionalmente con los líderes y el resto de los colaboradores y mantener un honorable respeto entre ellos a eso que en seguridad llamamos “hacer bien las cosas sin que nadie se los pida”.

El constante cambio en el mundo de hoy, y la existencia de muchas necesidades laborales, sociales y la vida personal y profesional, la competitividad de las organizaciones actualmente presentan serios problemas en el ámbito laboral, social y comunitarios en las empresas mineras especialmente por la escasez de las habilidades blandas.

Es necesario entender que la empatía sea tomada en cuenta en el desarrollo de proyectos y más aún dentro del sistema y que esté involucrado en todas las partes de un proyecto, es decir pensar que lo importante está en la eficiencia y eficacia de sus actividades buscando siempre el bien común y colectivo antes que el bien personal.

Dentro de otros valores de importancia tal como la Comunicación asertiva, para no generar conflictos que entorpecen los objetivos en el desempeño del trabajo, evitando

estados estresantes entre los colaboradores que generan conflictos. Otro indicador de las habilidades blandas y la inteligencia emocional, es la Proactividad cualidad donde los colaboradores aportan con creatividad, estrategias a mediano y corto plazo, y reaccionan con efectividad ante los problemas en la Unidad Minera – Planta Concentradora El Maraón. Así como también, El liderazgo siendo un componente importante de las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional, donde nos va permitir lograr las metas y objetivos trazados; estableciendo parámetros para promover el perfil adecuado del trabajador y ayudarnos a tomar decisiones en las actividades de alto riesgo preservando la seguridad y salud en el trabajo.

Actualmente con la existencia de una cultura de habilidades blandas y la inteligencia emocional, se debe promover a alguien con el perfil adecuado para tomar decisiones en las actividades de alto riesgo.

Sin embargo, para implementar estas habilidades que implican un cambio radical, conductual, logrando que sus miembros alcancen su competitividad y desarrollarse normalmente en sus actividades laborales.

El autor



## INDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**INDICE FIGURAS**

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

<b>1.1.</b>	<b>Identificación y determinación del problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.</b>	<b>Delimitación de la investigación .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3.</b>	<b>Formulación del problema.....</b>	<b>8</b>
	1.3.1. Problema General.....	8
	1.3.2. Problemas Específicos .....	8
<b>1.4.</b>	<b>Formulación de los objetivos .....</b>	<b>8</b>
	1.4.1. Objetivo General .....	8
	1.4.2. Objetivo Específicos .....	8
<b>1.5.</b>	<b>Justificación de la investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6.</b>	<b>Limitaciones de la investigación.....</b>	<b>9</b>

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

<b>2.1.</b>	<b>Antecedentes de estudio .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.</b>	<b>Bases teóricas y científicas .....</b>	<b>11</b>

<b>2.3.</b>	<b>Definición de términos básicos .....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.</b>	<b>Formulación de hipótesis .....</b>	<b>23</b>
	2.4.1 Hipótesis General. ....	23
	2.4.2 Hipótesis Específicas.....	23
<b>2.5.</b>	<b>Identificación de variables .....</b>	<b>24</b>
<b>2.6.</b>	<b>Definición operacional de variable e indicadores .....</b>	<b>24</b>

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

<b>3.1.</b>	<b>Tipo de investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.</b>	<b>Nivel de investigación .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3.</b>	<b>Método de investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4.</b>	<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5.</b>	<b>Población y muestra .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6.</b>	<b>Técnicas e instrumentos y recolección de datos.....</b>	<b>27</b>
<b>3.7.</b>	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>28</b>
<b>3.8.</b>	<b>Tratamiento estadístico .....</b>	<b>28</b>
<b>3.9.</b>	<b>Orientación ética filosófica y epistémica. ....</b>	<b>29</b>

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADO Y DISCUSIÓN**

<b>4.1.</b>	<b>Descripción del trabajo de campo.....</b>	<b>30</b>
<b>4.2.</b>	<b>Presentación, análisis e interpretación de resultados.....</b>	<b>51</b>
<b>4.3.</b>	<b>Prueba de hipótesis.....</b>	<b>53</b>

<b>4.4. Discusión de Resultados.....</b>	<b>58</b>
--	-----------

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

**Formato Típico de control de asistencia capacitación HB/IE**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Vías de acceso. Compañía Minera Poderosa, S.A. ....</b>	<b>2</b>
<b>Tabla 2. Operacionalización de Variables.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 3. Relaciones laborales. ....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 4. Dimensiones propuestas para Habilidades Blandas-Inteligencia Emocional.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 5. Dimensiones de medida de Habilidades Blandas – Inteligencia Emocional.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 6. Personal de Planta marañón.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 7. Modelo para conocer Habilidades Blandas – Inteligencia Emocional ....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 8. Resultados de encuestados Planta concentradora Marañón .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 9. Resultados de valoración sobre aspectos de HB-IE (trabajar en función al tamaño de mi muestra) .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 10. Encuesta de dimensiones puesto de trabajo.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 11. Valoración de la encuesta Lideres.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 12. Índices de valoración .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 13. Valoración de riesgos para implementar Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 14. Cronograma de Planes de acción para Implantar las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional .....</b>	<b>58</b>

## INDICE FIGURAS

<b>Figura 1. Ubicación de la Compañía Minera Poderosa, S.A.....</b>	<b>3</b>
<b>Figura 2. Foto aeroespacial Minera Poderosa .....</b>	<b>4</b>
<b>Figura 3 Distribución de UP-Mina Poderosa.....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 4 Vista Panorámica de Mina Poderosa .....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 5 Proceso de Compactado del relave .....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 6 Planta Marañón. ....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 7. Inteligencia Emocional .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 8. Jerarquía de organización Planta Marañón.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 9. Porcentaje del clima laboral en la unidad minera .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura10. Calificación Estadística.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 11. Comportamiento en el clima labora jerárquico .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 12. Rango de resultados del comportamiento laboral .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 13. Planes de acción para Implementar habilidades blandas e inteligencia emocional.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 3. Charlas al personal sobre habilidades blandas e inteligencia emocional Fuente: Minera Poderosa, S.A. ....</b>	<b>78</b>

# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Habilidades blandas e inteligencia emocional, son temas que influyen en el ámbito laboral en diferentes empresas mineras, se vienen priorizando las competencias relacionadas a las habilidades blandas, que permiten cumplir a cabalidad en el ambiente personal y social. A estos temas anteriormente las industrias mineras no le daban tanta importancia, desde que ocurrieron accidentes fatales y permanentes tanto en las minas como en las plantas concentradoras, recién empezaron a darle la importancia debida y que actualmente son normas que exigen para realizar la actividad minera.

Las habilidades blandas involucradas con la parte emocional y la relación personal, son importantes en el trabajo en equipo.

La inteligencia emocional requiere del manejo de las emociones para impactar de una manera positiva en el ámbito laboral.

El desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Poderosa es evaluado permanentemente a través de reuniones permanente, donde se muestran los resultados de cada trabajador.

En base a lo mencionado planteamos y desarrollamos el presente estudio cuyo objetivo es analizar de qué manera las habilidades blandas y la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo tanto en la Planta de Beneficio de minerales como en las Minas de la Compañía Minera Poderosa, S.A.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

**Delimitación espacial.** El presente estudio se desarrolló en la Compañía Minera Poderosa, S.A. ubicada en caserío Vijus, distrito y provincia de Pataz, región La Libertad.

**Delimitación temporal.** El estudio se elaboró durante los meses de julio a diciembre del 2021.

**Delimitación temática.** El motivo del presente es emplear las habilidades blandas e inteligencia emocional del personal en la ocupación laboral con la finalidad de optimizar la seguridad y salud en el trabajo durante las diferentes actividades operacionales que se realizan dentro de la empresa minera.

### **1.2.1. Unidad Minera Poderosa**

**Ubicación y Accesibilidad.** La Compañía Minera Poderosa S.A. políticamente se encuentra en el caserío Vijus, distrito y provincia de Pataz, región La Libertad, a una altura variable entre 1 250 – 3 100 m.s.n.m. Coordenadas UTM: Norte: 9425 969. Este: 211 367.0

El acceso a la Unidad minera se realiza por vía aérea y terrestre rutas que se muestra en la tabla 1. Asimismo, la ubicación se muestra en las figuras 1 y 2.

**Tabla 1. Vías de acceso. Compañía Minera Poderosa, S.A.**

<b>DE:</b>	<b>DISTANCIA (Km)</b>	<b>VÍA</b>	<b>TIEMPO (Horas)</b>	<b>Trayecto desde Lima (km)</b>
Lima – Trujillo	580	Terrestre	10	580
Trujillo – Chagual	340	Terrestre	16	920
Chagual – Vijus	16	Terrestre	1	936
Lima – Chagual	470	Aérea	2	470

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 1. Ubicación de la Compañía Minera Poderosa, S.A.**



Fuente: Minera Poderosa.



**Figura 2. Foto aeroespacial Minera Poderosa**



**Fuente-Minera poderosa**

Las unidades de producción actual de la Empresa se registran en la figura N°3.

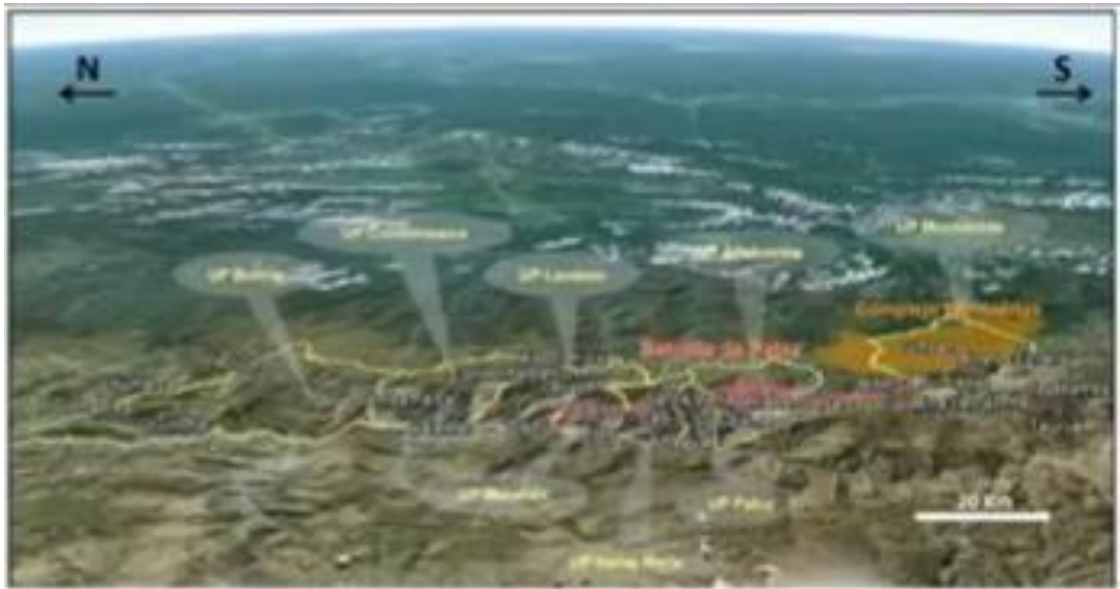
Características básicas de la Empresa Poderosa, la minera actualmente cuenta con recursos minerales en el orden de: 1'437,958 TM. Con 791,520 Onzas de oro.

- Exploración y Explotación: UP Marañón - UP Santa María
- Exploración: UP. Palca – UP. Montañitas
- Prospección: UP: Ariabamba – UP. Bolivar
- Proyectos de Energía Eléctrica: UP.Lavasen
- Proyecto de Prospección y Exploración Geofísica: UP. Condomarca.

El tipo de Yacimiento es Filoniano, en vetas angostas, emplazado en el Batolito de Pataz

El producto Principal de explotación es el Oro, con mineral adicional de plata, Método de Exploración, Laboreo Minero y Perforación Diamantina, Método de Explotación: Convencional y Mecanizado

**Figura 3 Distribución de UP-Mina Poderosa**



Fuente: Mina Poderosa

Panorámicamente, la Unidad minera de Poderosa, se encuentra rodeado de otras empresas mineras cercanas como se ve en la figura 4.

**Figura 4 Vista Panorámica de Mina Poderosa**



Fuente Mina Poderosa.

**Plantas de Beneficio.** La Compañía Minera Poderosa, S.A. para el tratamiento del mineral lo realiza por Lixiviación con cianuro, y la recuperación con Merrill Crowe, con fundición en barras Doré.

**Planta Marañón.** Posee una capacidad instalada de 800 TMS/día.

**Planta Santa María.** Con una capacidad de 800 TMS/día

La Compañía Minera Poderosa S.A, procesa diariamente 1600 TMS., de mineral aurífero, simultáneamente en las dos plantas de beneficio Marañón y Santa María, las cuales tienen una capacidad diaria de 800 TMS.

El proceso de tratamiento es la siguiente:

- Las plantas de procesamiento han sido diseñadas para el beneficio de mineral de oro y plata, por lixiviación directa de todo el mineral procesado sean estos óxidos y sulfuros.
- El oro y la plata contenida en la solución cianurada se recupera mediante el procesamiento Merrill Crowe, obteniendo un precipitado que luego es procesado en fundición del que se obtienen barras Doré para su comercialización final.
- La recuperación de oro del mineral es superior al 92%.
- La última etapa del proceso comprende en el filtrado y compactado de relaves para hacersu disposición final.

En síntesis, en ambas plantas se emplean tres etapas: cianuración, refinación y neutralización. Para la recuperación del oro se emplea el método de Merrill Crown con polvode zinc. Ver figura 5., la planta concentradora Marañón en la figura 6.

**Figura 5 Proceso de Compactado del relave**



Fuente : Minera Poderosa.

**Figura 6 Planta Marañón.**



Fuente: Minera Poderosa.

### **1.2.2. Fuerza Laboral de la Empresa Minera Poderosa**

Actualmente la Empresa cuenta con 1,741 colaboradores en operaciones mina, 149 colaboradores de compañía (32 personas en Planta de Beneficio “El Marañón”), 1,592 de contratistas mineros dedicados a las actividades de producción, avances y explotación.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera las habilidades blandas y la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo - Compañía Minera Poderosa, ¿S.A. Región La Libertad 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿En qué medida las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo Compañía Minera Poderosa, S.A.?
2. ¿Cómo el desempeño laboral influye para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Compañía Minera Poderosa, S.A.?
3. ¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Compañía Minera Poderosa, S.A.?

### **1.4. Formulación de los objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar las habilidades blandas y la inteligencia emocional como influyen en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Planta Concentradora “El Marañón” de la Compañía Minera Poderosa, S.A., Región La Libertad 2021.

#### **1.4.2. Objetivo Específicos**

- Describir en qué medida las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en el trabajo en la

planta concentradora Marañón Compañía Minera Poderosa, S.A.

- Describir cómo el desempeño laboral influye para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en el trabajo en la planta concentradora Marañón Compañía Minera Poderosa, S.A.
- Establecer la relación de influencia. entre las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la planta concentradora Marañón Compañía Minera Poderosa, S.A.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Demostrar con el presente estudio que es viable emplear las habilidades blandas y la inteligencia emocional de las personas para mejorar la seguridad y la salud ocupacional en el trabajo en las diferentes operaciones de la Planta de Beneficio “El Marañón” de la Compañía Minera Poderosa S.A.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Durante la realización del estudio no tendremos limitación alguna referente a la recolección de datos, debido a las facilidades que nos ofrece la empresa y la asistencia del personal de la empresa como de las empresas contratistas.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Cognosonline, (2022), de la Universidad de Cantabria (España) en el blog sobre la revolución de las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el trabajo, comenta; el conocimiento técnico está disponible y cambia vertiginosamente. En cambio, las habilidades interpersonales son eternas, pero muy difíciles de adquirir y eso las hace muy codiciadas en las organizaciones.

"Difícilmente, una persona pueda lograr un gran desarrollo profesional sin contar con habilidades blandas", asegura Pablo Heinig, profesor de Esade de Business School Buenos Aires y director de la consultora homónima. "Estas capacidades son muy valiosas porque nos ayudan a movernos en la incertidumbre y crear, ante cada nuevo acontecimiento, un repertorio de acciones que acortan la brecha entre nuestros deseos y los resultados que obtenemos. Nos permiten crear nuestras propias respuestas, ante situaciones que no están en el manual".

Silvestre (2019) en su tesis: Las Habilidades Blandas y su Influencia en

el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo – 2017, en la Universidad Nacional de Trujillo, Escuela Académico Profesional de Administración cuyo objetivo fue determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia en el Distrito de Trujillo – 2017, empleó los métodos: deductivo, estadístico y analítico – sintético. La población conformada por los colaboradores de la entidad financiera Crediscotia y la muestra por 29 colaboradores de la misma entidad. En su conclusión determina que las habilidades blandas influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Campos (2018) en su trabajo de suficiencia profesional: “Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado”, en la Universidad Particular Inca Garcilaso De La Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social - Lima, cuyo objetivo fue determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del área Administrativa de una Empresa Privada del distrito de Lima Cercado, el tipo de investigación para el estudio es de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 39 trabajadores: 18 damas y 21 varones en edades comprendidas de 25 a 65 años. La conclusión del estudio fue: que el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado es “Promedio”

## **2.2. Bases teóricas y científicas**

### **2.2.1. Habilidades blandas.**

Vidal indica: “Es el conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, la amistad y el optimismo caracterizado con las interrelaciones con otras personas”. “Particularidades de una



persona que le permiten interactuar con otras de modo efectiva y afectiva”. Consecuencia de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen a una determinada persona relacionarse y comunicarse de modo efectivo con otros.

“Las habilidades blandas están relacionadas con la comunicación efectiva se ve reflejada principalmente por la capacidad de conocer y manejar las emociones, tanto en nosotros mismos como en los demás.”

En Habilidades blandas se menciona:” habilidades blandas son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria.” ; así mismo indica que: “son el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás y otros factores que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros.

Las Habilidades Blandas tienen que ver con la parte emocional y la relación con otras personas, en nuestro caso nos permiten a los supervisores lograr una mejor comunicación o sentir más empatía con el personal dentro del entorno laboral.

Según Pérez (2017) citado por Vargas (2019 p.18) “Las habilidades blandas son aquellos atributos que permiten actuar de manera efectiva y afectiva. Confluyen una combinación de destrezas destinadas a tener una buena interrelación; es decir, saber escuchar, dialogar, comunicarse, liderar, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar y arribar a acuerdos. Engloban un conjunto de aptitudes transversales e incluyen el pensamiento crítico, la ética y la posibilidad de adaptación al cambio”.

Vidal (s. p.9) “Es necesario cultivar las habilidades blandas al dirigir un equipo.” “Ayudan a crear un ambiente para que el personal tenga la iniciativa de desempeñarse a sus niveles más alto”.

Celina, H., y Campo, A. (2005). Las escalas de medición se usan para cuantificar, por ejemplo, síntomas depresivos, síntomas de ansiedad, síntomas positivos y negativos de la esquizofrenia, autoestima, bienestar, religiosidad o eficacia de una intervención. Sin embargo, no se ha concertado un nombre único para estas medidas; se han llamado índices, cuestionarios, escalas, inventarios y pruebas.

Comisión Internacional de Test (2014), Dice, hay varias razones para esta mayor tolerancia con los criterios técnicos de los test en contextos de investigación. Primero, los test pueden construirse y utilizarse para someter a prueba hipótesis innovadoras e investigar constructos que no han sido suficientemente estudiados, para asegurarse la obtención de modelos de medida robustas. Segundo, los test utilizados en investigación pueden no estar estandarizados, y los datos estadísticos poblacionales y las propiedades psicométricas pueden ser desconocidos antes de la investigación. Tercero, los datos de los test pueden usarse a un nivel grupal o agregado y no ser utilizados para obtener conclusiones a nivel individual sobre las personas evaluadas.

También podemos definirlo como, el índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, y sirve para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados entre sí de los elementos evaluados.

**Questipro, (2019),** La Escala de Likert es una escala de calificación que

se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

A diferencia de una simple pregunta de “sí” / “no”, la escala de Likert permite a los encuestados calificar sus respuestas.

**Rensis Likert**, distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más), y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores.

Técnicamente, una escala de likert hace referencia al último. La diferencia de estos dos conceptos tiene que ver con la distinción que Likert hizo entre el fenómeno que está siendo investigado y las variables de los medios de captura.

La escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición utilizados principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

**a) Indicadores.** Según Roble (2012) citado por Silvestre (2019 p.23) los indicadores más significativos de las Habilidades Blandas son:

- ❖ **Comunicación asertiva.** Capacidad de habla, escucha.
- ❖ **Integridad.** A fin de ser honesto, ético, moral alta, hacer lo correcto
- ❖ **Trabajo en equipo.** Ser cooperativo, brindar apoyo, colaborador con su equipo, llevarse bien con los demás.
- ❖ **Responsabilidad.** Disciplina en el trabajo, realizar bien cosas.

- ❖ **Actitud positiva.** Ser optimista, alentador, feliz, confiado.

### 2.2.2. Inteligencia emocional

**Goleman, D. (1998)**, En su tratado sobre **LA PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**, resume respecto a la inteligencia emocional: Los trabajadores que no se consideran residentes sino transeúntes muestran un escaso grado de compromiso. Pero la misma falta de compromiso con los objetivos de la empresa puede hallarse también entre quienes se sienten mal retribuidos, explotados, aislados o desconectados de las decisiones que pesan sobre su trabajo. Por otra parte, las personas insatisfechas tienden a utilizar los recursos de la empresa en su propio beneficio.

El oportunista considera su posición actual como una oportunidad para llegar a otra parte. Los que se sienten desconectados ni siquiera están interesados en ascender y su insatisfacción puede manifestarse también en una falta de honradez (falseando los datos o robando suministros del almacén, por ejemplo).

Resulta comprensible que esta misma actitud egoísta aparezca también entre aquellos empleados que, aunque en cierto momento se hallaran comprometidos, se ven luego en la situación de sufrir los efectos de un reajuste de plantilla y otros cambios que les hacen sentir que su empresa les ha engañado, una traición que termina debilitando su compromiso y alentando el cinismo. Y hay que decir que una vez perdida la confianza y el compromiso que emana de ella, resulta muy difícil de recuperar. (Barcelona España Pg. 141)

Para Hué (2007, p.18). “Es la capacidad de conocer y utilizar las emociones de uno mismo, así como la de los demás. A través de esta capacidad el individuo

puede desarrollar su sensibilidad y controlarla, defender sus posiciones frente a otros individuos sin necesidad de ser agresivo y mantener un nivel de actividad eficaz para los objetivos que se haya planteado uno mismo.”

### **2.2.3. Modelos**

**a) Modelos de Daniel Goleman: Modelo Mixto.** Goleman en su libro *La Inteligencia Emocional* (2005), citado por Ayuso (2016 p.20), establece que todos los seres humanos tenemos dos mentes, una que piensa y otra que siente; ambas interactúan para crear nuestra vida mental.

Así mismo menciona los componentes de la Inteligencia Emocional:

1. Conocimiento de las propias emociones (conciencia de uno mismo).
2. Capacidad de controlar las emociones (autorregulación).
3. Capacidad de motivarse uno mismo (motivación).
4. Reconocimiento de las emociones ajenas (empatía).
5. Control de las relaciones (habilidades sociales).

**b) Modelo de Bar-On: La inteligencia Socio-emocional (Modelo mixto).** La inteligencia socioemocional para Bar-On, según Fragoso (2015), citado por Ayuso (2016 p.21) “es un conjunto de competencias y habilidades que determinan cuán efectivamente los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana”.

**c) Modelo de John Mayer y Peter Salovey: Modelo de habilidad.** Según Mayer y Salovey (1997 pp.10-15) citado por Ayuso (2016 p.21), la Inteligencia Emocional se conceptualiza a través de cuatro habilidades básicas:

- **Percepción emocional.** Para identificar y reconocer los sentimientos propios y ajenos. Interpretar las señales emocionales de la expresión facial, del tono de voz y de los movimientos.

- **Facilitación o asimilación emocional.** Tiene en cuenta las emociones cuando tratamos de razonar o solucionar algún problema. Trata de priorizar los procesos cognitivos esenciales, centrándonos en lo importante.
- **Comprensión emocional.** Vale para conocer las señales emocionales, rotular las emociones y saber en qué clases se agrupan los sentimientos.
- **Regulación emocional.** Habilidad que sistematiza nuestras emociones y de los demás, controlando las negativas y reforzando las positivas.

Estas habilidades son significativas en el campo laboral dado que permiten percibir las emociones que otros compañeros nos pueden enviar, asimilar los problemas que nos puedan surgir en la organización, comprender nuestras propias emociones y regularlas en el ámbito laboral, facilitaría mucho la convivencia en la empresa, pues de esta manera, si todos identificásemos las emociones, podría crearse un clima laboral más saludable, y así, entre los propios compañeros surgiría la necesidad de ayudarse mutuamente para mejorar como personas y como grupo laboral, creando así una gran familia en la empresa.

Las emociones son utilizadas en el trabajo, con mucha asiduidad, como elementos de defensa inconscientes, para evitar la asunción de responsabilidades y como forma de manipulación, bien para culpar, agredir y obligar a otros a hacer algo que no saben o no quieren hacer.

Un síntoma evidente de la influencia de las emociones y de la importancia de su manejo en el ámbito laboral es el aumento progresivo de los riesgos psicosociales en el mundo del trabajo.

#### **2.2.4. Desempeño Laboral**

Campbell (2000), citado por Cáceres, Peña, y Ramos (2018) definió el

desempeño laboral como aquellas acciones o conductas, relevantes para los objetivos de la organización; también, precisó los conceptos de desempeño, efectividad y productividad. Sobre la base de una perspectiva psicológica, refirió el desempeño laboral como una variable de nivel individual.

Tucker, Bonial y Lahti (2004), citado por Cáceres, Peña, y Ramos (2018) clasifican el desempeño laboral en:

1. Evaluación técnica
2. Enfoque de la gestión
3. Establecimiento de la relación de trabajo
4. Trabajo con los locales
5. Trabajar al más alto nivel con desafíos no reconocidos
6. Efectividad del trabajo e idoneidad y
7. Las tareas de impartir el conocimiento y la tecnología a los residentes locales.

Alveiro (2009) citado por Cabrejos, A. y Sarango, F. I. (2020 p. 20) plantea el desempeño laboral en los siguientes:

**Conocimiento del puesto.** Conocimientos y técnicas del trabajador para ejecutar el trabajo a la que fue asignado desempeñándose de manera eficiente y eficaz.

**Desarrollo del puesto.** Conocimiento del trabajador por estar actualizado sobre las nuevas tecnológicas y estratégicas relativos al cargo que desempeña.

**Puntualidad.** Cumplimiento del trabajador en sus horarios y trabajos asignadas por sus superiores de forma oportuna.

**Toma de decisiones.** Autoridad que posee el empleador para solucionar problemas y/o conflictos mostrados a la hora de realizar el trabajo, considerando los objetivos de la empresa.

**Relaciones interpersonales.** Capacidad del trabajador para manejar diferentes contextos laborales con otro colega trabajador en forma amable para la realización del trabajo de modo eficiente.

a) **Indicadores.** Según Palacios (2005) citado por Silvestre (2019 p.32):

- ❖ Retribuciones monetarias y no monetarias.
- ❖ Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- ❖ Capacitación constante de los empleados.
- ❖ Clima de la organización.
- ❖ Cultura de la organización.
- ❖ Expectativas del empleado.

#### **2.2.5. Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST)**

Ojeda, C. (2017 p.8). menciona: El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre el empleador y los trabajadores, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Para su efecto, el empleador debe abordar la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud de los trabajadores, a través de la implementación de un método lógico y por etapas cuyos principios se basan en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, verificar y Actuar) y que debe incluir la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora. El desarrollo articulado de estos elementos, permitirá cumplir con los propósitos del SG-SST.



**a) Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).** Ojeda (2017) sugiere: Es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

**b) Plan de seguridad y salud en el trabajo.** SUNAFIL (s.f. p.30) El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, es aquel documento de gestión, mediante el cual el empleador desarrolla la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en base a los resultados de la evaluación inicial o de evaluaciones posteriores o de otros datos disponibles con la participación de los trabajadores, empleador y organización sindical. El plan de seguridad y salud en el trabajo está constituido por un conjunto de programas como:

- ❖ Programa de seguridad y salud en el trabajo. Programa de capacitación y entrenamiento.
- ❖ Programación Anual del Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo, entre otros.

Según la Organización Internacional de Trabajo (s.f.) La seguridad y salud en el trabajo debe tender a:

- ❖ El fomento y el mantenimiento del grado más eficiente de: bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación.
- ❖ La prevención entre los trabajadores de los resultados negativos que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud.

- ❖ La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud.
- ❖ La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales.
- ❖ La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos.
- ❖ La seguridad y salud en el trabajo debe tener por finalidad evitar los accidentes y las enfermedades laborales, inspeccionando al mismo tiempo la relación que existe entre la salud y la seguridad de los trabajadores, el lugar de trabajo y el entorno fuera del lugar de trabajo.

**c) Seguridad y Salud Ocupacional en Planta Concentradora El Marañón de la Compañía Minera Poderosa.**

La Minería Poderosa (2019 p.124, 128) En Minería Poderosa la Seguridad y Salud significa priorizar la vida por sobre cualquier objetivo. Los esfuerzos se enfocan en desarrollar una cultura de seguridad que permita empoderar a los equipos de trabajo, para fomentar el apoyo mutuo, la anticipación de accidentes, asumir responsabilidades y asimilar la cultura de seguridad.

En la indagación de una seguridad sostenible, están inmersas todas las áreas de la Compañía. Con el liderazgo de la gerencia general, promueve el cumplimiento de políticas, procedimientos, reglamentos y estándares de seguridad mediante inspecciones a los procesos. La línea de mando rinde cuentas por su desempeño en seguridad y salud ocupacional, asesorada por los profesionales de seguridad con acompañamientos en campo y garantizando la correcta aplicación de las técnicas de prevención de riesgos laborales, como: el IPERC continuo, ATS y PETAR; así mismo, con las iniciativas de cambio de comportamiento: STOP y 9

Reglas de Oro.

La empresa minera Poderosa cuenta con un Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el trabajo. El sistema integrado está basado en las normas ISO (9001 y 14001) y OHSAS 18001.

**d) Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.** Se imparten horas/persona de capacitación a los trabajadores de minera Poderosa y empresas contratistas; se dictan, talleres de liderazgo y entrenamiento grupales con la línea de mando para desarrollar competencias de la supervisión operativa con acompañamientos en campo para fortalecer la cultura de seguridad.

Para determinar el nivel de exposición de los puestos de trabajo en relación con los agentes de riesgo a la salud (químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales), se realizan el seguimiento a través de evaluaciones y monitoreos asentados en el programa integral de higiene ocupacional.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Trabajo:** Es una actividad vital del hombre. Capacidad no enajenable del ser humano caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y un medio de plena realización. (D.S 005 2012 TR – Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo)

**Salud ocupacional.** Rama de la Salud que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades. (D.S 005 2012 TR – Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo)

**Seguridad:** Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales. (D.S 005 2012 TR. Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo)

**Habilidades blandas.** Atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva y afectiva.

**Inteligencia emocional.** Capacidad de conocer y utilizar las emociones de uno mismo y de los demás.

**Desempeño laboral.** Acciones o conductas, relevantes para los objetivos de la organización.

**Alfa de Cronbach:** Es un indicador usado en procesos estadísticos, es un coeficiente usado para saber cuál es la fiabilidad de una encuesta o test, y sobre el cuál se debe proponer mejorar sustantivas que alcance en el aspecto de seguridad laboral basado en el comportamiento humano.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General.**

Las habilidades blandas y la inteligencia emocional, influyen de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la planta concentradora Marañón y mejoran la seguridad y salud en el trabajo de Compañía Minera Poderosa, S.A., Región La Libertad 2021.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- a. Las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen favorablemente en la seguridad y salud en el trabajo de la planta concentradora Marañón Compañía Minera Poderosa, S.A.

- b. Las habilidades blandas, influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la planta concentradora “El Marañón” Compañía Minera Poderosa, S.A.
- c. Existe una relación directa entre las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Planta Concentradora “El Marañón” de la Compañía Minera Poderosa, S.A. Identificación de variables

## **2.5. Identificación de variables**

### **2.5.1. Variable independiente**

Habilidades blandas e inteligencia emocional

### **2.5.2. Variable dependiente**

Desempeño laboral.

## **2.6. Definición operacional de variable e indicadores**

Para nuestro estudio, aplicamos un cuestionario para determinar la relación entre las habilidades blandas y la inteligencia emocional, en el desempeño de las actividades laborales. En la unidad minera.

**Tabla 2. Operacionalización Variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Habilidades Blandas</p> <p>Inteligencia Emocional</p>	<p>Conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, la amistad y el optimismo caracterizado con las interrelaciones con otras personas. Vidal, J. (s.f. p 10)</p> <p>Capacidad de conocer y utilizar las emociones de uno mismo, así como la de los demás. A través de esta capacidad el individuo puede desarrollar su sensibilidad y controlarla, defender sus posiciones frente a otros individuos sin necesidad de ser agresivo y mantener un nivel de actividad eficaz para los objetivos que se haya planteado uno mismo. Hué (2007, p. 18)</p>	<p>Comunicación asertiva Integridad Flexibilidad Trabajo en equipo Responsabilidad Actitud positiva</p> <p>Roble (2012) citado por Silvestre, Y. D. (2019 p.23)</p> <p>Comodidad Optimismo Control de impulsos Empatía Responsabilidad social Solución de problemas Seguridad Autoestima Independencia Autorrealización Prueba de la realidad Flexibilidad</p>
<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Acciones o conductas relevantes para los objetivos de la organización, también preciso los conceptos de desempeño, efectividad y productividad. Sobre la base de una perspectiva psicológica, refirió el desempeño laboral como una variable de nivel individual. Campbell (2000), citado por Cáceres, Peña y Ramos (2018 p.14)</p>	<p>Retribuciones monetarias y no monetarias Satisfacción en relación con las tareas asignadas Capacitación constante de los empleados Clima organizacional Cultura organizacional Expectativas del empleado</p> <p>Palacios (2005) citado por Silvestre (2019 p.32)</p>

Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación para la presente tesis es de tipo descriptivo, que tiene como propósito recoger y medir la información de manera independiente sobre conceptos o variables.

#### **3.2. Nivel de investigación**

Considerando esto se refiere, el objetivo de la misma no es la relación entre dos o más variables, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

#### **3.3. Método de investigación**

En el presente estudio aplicamos el método Deductivo – Estadístico.

**Deductivo:** Procedimiento racional va de lo general a lo particular para llegar a una conclusión.

**Estadístico:** Se emplea para la tabulación de datos, efectuar gráficos para determinar el grado de influencia entre las variables.

### 3.4. Diseño de investigación

El tipo de diseño de investigación es no experimental. La investigación se ejecuta con la manipulación de la variable o variables, lo que se busca es observar los fenómenos como se desarrollan en su contexto original o natural que conlleva a analizarlos posteriormente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

**M = Media de las observaciones**

**f = Función del número de observaciones**

**$M = f(Oy), (Ox), (Oz)...(On)/r$**

**y, x, z...n:** Subíndices. Observaciones obtenidas de cada una de las variables

Dimensiones de la encuesta

**r:** Indica la posible relación entre las variables o dimensiones.

### 3.5. Población y muestra

**Población.** Estará conformada por el personal de la empresa y de los contratistas que laboran en la Compañía Minera Poderosa, S.A.

**Muestra.** Estará conformada por el personal de la planta de beneficio “El Marañón” de la Compañía Minera Poderosa, S.A.

### 3.6. Técnicas e instrumentos y recolección de datos

**Técnicas.**

**Observación directa.** Son mecanismos, acciones y herramientas que se ejecutan



para detectar la presencia de errores. Se realizarán las observaciones directas a las diferentes actividades, funciones y tareas ejecutadas por el personal de la Compañía como de las empresas contratistas.

**Encuesta.** Se efectuó una encuesta al personal, para el cual empleamos un cuestionario de preguntas cerradas previamente elaborado.

**Entrevista.** Se aplicaron formatos al personal de la Compañía y contratistas.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

**Procesamiento.** Para analizar los datos obtenidos se utilizaron estadística descriptiva, de donde se obtuvieron frecuencias para las variables.

**Análisis de resultados.** Con los datos obtenidos de las encuestas, se realizó un análisis respectivo. Para la representación gráfica se empleó gráficos estadísticos y los análisis de datos presentamos cuadros en forma numérica que permiten un análisis e interpretación.

### **3.8. Tratamiento estadístico**

En el estudio a realizarse en la Compañía minera Poderosa, S.A. – Planta de Beneficio “El Marañón”, utilizamos la estadística diferencial e inferencial. Así mismo, los análisis, procesamientos e interpretación de los datos obtenidos los presentamos mediante tablas y gráficos de Likert.

<b>Calificación de Resultados</b>		
<b>Porcentaje</b>	<b>Calificación</b>	<b>Acción</b>
<b>[0,55&gt;</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Atención inmediata</b>
[55,70>	Regular	Minimizarlo
[70,85>	Bueno	Controlarlo
[85,100]	Excelente	Mantenerlo

Fuente: Elaboración propia

### **3.9. Orientación ética filosófica y epistémica.**

El presente estudio se realizó en forma ética, poniendo en conocimiento al personal de la Compañía Minera Poderosa, S.A. (Planta de Beneficio “El Marañón”), identificando el propósito de nuestro estudio, preservando el anonimato de los participantes y respetando las opiniones vertidas durante el proceso de investigación.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADO Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

##### **4.1.1. Consideraciones Básicas Para la Aplicación de las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional**

El proyecto de aplicación de las habilidades blandas y la inteligencia emocional se ha diseñado para aplicar en la unidad Minera Poderosa. S.A. específicamente tomando como pilotaje al área de la Planta Concentradora “El Marañón”, tomando en cuenta las consideraciones de seguridad y salud ocupacional del comportamiento humano, bajo el concepto descrito que las habilidades blandas son el resultado de una combinación de habilidades sociales, comunicación, actitudes, acercamiento a los demás, entre otras personas; que orienten a una persona capaz de relacionarse y comunicarse de manera efectiva y afectiva con todos los colaboradores de la empresa, incidiendo en el alto desempeño de sus habilidades blandas acertadas en la actividad minera. Para referir el diseño utilizamos el concepto esquemático siguiente de Relaciones Laborales:

**Tabla 03: Relaciones laborales.**

<b>COMPONENTES</b>	<b>RELACIONES LABORALES ANTIGUAS</b>	<b>RELACIONES PROPUESTAS</b>
<b>Elementos Claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estabilidad</li> <li>➤ Justicia social</li> <li>➤ Conflictividad</li> <li>➤ Estandarización del trabajo</li> <li>➤ Tendencia a la centralización de la negociación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cambio constante</li> <li>➤ Cooperación</li> <li>➤ Mejora Continua</li> <li>➤ Diversidad de tareas</li> </ul>
<b>Elementos Centrales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reivindicación</li> <li>➤ Derechos y obligaciones</li> <li>➤ Condiciones laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información</li> <li>➤ Dirección por objetivos</li> <li>➤ Resultados</li> </ul>
<b>Procesos de negociación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Negociación distributiva</li> <li>➤ Integración vertical</li> <li>➤ Lógica normativa</li> <li>➤ Sistemas de premios y castigos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diálogo social</li> <li>➤ Negociación interactiva</li> <li>➤ Coordinación horizontal</li> <li>➤ Formación continua</li> </ul>

Fuente: Blanch, Gala y Marín

Asimismo, para el desarrollo de las habilidades blandas se debe entender las causas de los conflictos laborales y los efectos en el entorno laboral que se ha estructurado de la siguiente forma:

<b>Competencia por los recursos</b>	Surge cuando la demanda crece y supera a la oferta, en productos y cantidad de trabajo, y que no satisfacen al cumplimiento programado para la productividad laboral.
-------------------------------------	---

<b>Interdependencia de tareas</b>	Surge cuando dos grupos que dependen uno del otro tienen metas u objetivos laborales opuestos.
<b>Ambigüedad jurisdiccional</b>	Sucede cuando los límites geográficos o líneas de autoridad no son claras.
<b>Barreras de comunicación</b>	Las barreras para la comunicación interpersonal pueden ser físicas, como áreas separadas en distintos ambientes, cultura e idiomas diferentes.
<b>Creencias</b>	Sucede un conflicto, cuando las personas o grupos de personas, creen que son superiores a otras personas y no confían en los demás y no tienen autoridad sobre ellos.
<b>Personalidad</b>	Surge el conflicto, cuando el personal con personalidad incompatible trabaja juntas, ya que existen personas con alta necesidad de perfección para realizar tareas establecidas

Fuente; Aomondt. 2010

Consideraciones que debemos tener en cuenta para aplicar las dimensiones.

Resultados de los conflictos Laborales: Los resultados constructivos y destructivos del conflicto en el sistema de trabajo son los siguientes:

**Los resultados constructivos del conflicto son los siguientes:**

➤ **El conflicto despierta sentimientos y estimula energías:**

Un conflicto hace que las personas estén más atentas, y hacen que se esfuercen más. La estimulación de energía genera curiosidad e interés por descubrir mejores medios para desempeñar tareas y nuevos planteamientos

para resolver problemas.

➤ **El conflicto fortalece sentimientos de identidad:**

Cuando un grupo de personas entran en conflicto, cada grupo se unen entre sí, por medio de objetivos e intereses que tienen en común

➤ **El conflicto despierta la atención hacia los problemas:**

Es un medio de llamar la atención sobre los problemas existentes

➤ **El conflicto pone a prueba el equilibrio de poder:**

Puede llevar a aplicar recursos para su resolución y equilibra la diferencia de poder entre las partes.

**Los resultados destructivos del conflicto son los siguientes:**

➤ El conflicto desencadena sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad.

Una parte ve que la otra bloquea sus esfuerzos, hace presión por ganar; acá es cuando se genera un ambiente estresante y de frustración,

➤ El conflicto aumenta la cohesión de cada grupo. Con el aumento de la cohesión se eleva la presión social, para que las personas se adapten a los objetivos del grupo. Esto provoca la eficacia del desempeño grupal.

➤ El conflicto provoca por una parte se entorpezca las actividades de la otra. El entorpecer las actividades y negarse a cooperar en ella produciendo retraso en el desempeño del sistema.

➤ El conflicto se alimenta solo y perjudica las relaciones entre las partes. También influye en las relaciones de ambas partes, perjudica la comunicación entre ellas y distorsiona sus percepciones y sentimientos. Todo esto se atribuye a intenciones negativas que pueden aumentar y disminuir.

a) **Desarrollo del Programa.** El programa estructurado para la aplicación de lashabilidades blandas en la Unidad minera Poderosa (Planta de Beneficio “El Marañón”), está basado en el comportamiento humano tomándose en cuenta siete habilidades blandas más acertadas en el mundo laboral minero siendo:

1. **Gestión de conflictos:** Conociendo en más del 40% se discuten conflictos mineros debido al bajo rendimiento, conflictos personales, laborales, sociales, educación, origen, exigencias, que deben vencer retos, por ello se debe tener capacidad de resolver estos conflictos.
2. **El liderazgo:** Forma parte fundamental en la empresa y es componente en el éxito del capital humano siendo base de toda organización, un líder puede beneficiar demanera positiva o negativa a ciertos grupos de la empresa, esto puede ser de gran ayuda para resolver conflictos o problemas que requieran una figura de apoyo al momento de presentarse una dificultad interna.
3. **Gestión de Tiempos:** Exige a superar competitividad, eficiencias, priorizar tiempos, siendo importante para elaborar un buen programa de seguridad.
4. **Gestión de Inteligencia emocional y manejo del estrés:** Trata de identificar las emociones personales y colaboradores para afrontar la presión o crisis, superar embates de agentes depresores en las personas y del entorno laboral de la empresa “habilidad de autocontrol”.
5. **Gestión de la comunicación afectiva:** Se debe implementar una buena comunicación siendo la sombrilla que protege las actividades de la organización, convirtiéndose en comunicación asertiva.

6. **Gestión del cambio:** Es la clave para superar el entorno para solucionar retos, que nos acompañan en la evolución de la seguridad en las empresas, debiendo adaptarse a los cambios tecnológicos vividos en nuestra época de la mejora continua y superar antiguos paradigmas sobre el comportamiento humano y actitudes obsoletos.
7. **Gestión de la mejora continua:** Indica que debemos mejorar la calidad, seguridad, cantidad, salir de la zona de confort, es indispensable saber que, con la mejora continua, se gana creatividad y superando las gestiones anteriores.

Para nuestro estudio, tomamos en cuenta una encuesta inicial en base a los conceptos descritos sobre las habilidades blandas, estructurando las siguientes dimensiones de encuesta: (ver tabla 3).

1. Condiciones de Trabajo
2. Relaciones Interpersonales
3. Comunicación Interna
4. Estructura organizacional
5. Formación Profesional
6. Reconocimiento y promoción
7. Motivación y satisfacción
8. Dimensión Psicosocial



**Tabla 4. Dimensiones propuestas para Habilidades Blandas-Inteligencia**

**Emocional:**

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
<b>Condiciones de trabajo</b>	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi Trabajo
	Las condiciones de trabajo (comodidad, temperatura, iluminación, limpieza, orden) permitiéndonos desarrollar el trabajo con normalidad
<b>Relaciones interpersonales</b>	En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo
	Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética
	Cuento con la colaboración de las personas de otras áreas
	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?
<b>Comunicación interna</b>	La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada
	¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?
	La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente
<b>Estructura organizacional</b>	En la organización las funciones están claramente definidas
<b>Formación profesional</b>	Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo
	Recibo formación para el desarrollo personal y la gestión del talento
<b>Reconocimiento y promoción</b>	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?
	Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño en la organización
	Las promociones internas se realizan de manera justa

	Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Compañía
	Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la organización
<b>Motivación y satisfacción</b>	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?
	¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?
	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?
	¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?
	¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?
	¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?
<b>Dimensión Psicosocial</b>	La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para gestionarlo
	La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí
	Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajarme y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo
	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)
	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido
	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros
	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas
	Requiere alto grado de concentración
	En su centro de trabajo, hay personas que discriminan, tratan mal o les faltan el respeto a sus compañeras/os o subordinadas/os

Fuente: Elaboración propia

Estas dimensiones se han estructurado de acuerdo a las siguientes fuentes de medición pensando en todos los conflictos laborales que se han notado, estas medidas destacadas se han tomado en base a los conceptos históricos que se relacionan con la Minera Poderosa (Planta de Beneficio “El Marañón”) y las que se han tomado en cuenta para elaborar los formatos de las encuestas del presente estudio:

- **Disponer de una buena comunicación interna:** es muy importante dejar bien claras las funciones y tareas de cada colaborador, sus plazos y cómo hay que desempeñarlas. Además, se debe propiciar una comunicación interna basada en la educación y el respeto hacia las propuestas de los demás.
- **Definir la política de empresa:** Sin un organigrama claro sobre quién desempeña los cargos, cuáles son las responsabilidades de cada colaborador o qué objetivos se deben cumplir, es muy fácil que aparezcan conflictos laborales.
- **Tener empatía:** Algunos estudios nos indican que un 77% de los colaboradores, estarían dispuestos a trabajar más horas en un entorno laboral más empático, mientras que el 60% aceptaría un salario más bajo a cambio de una mayor empatía. Si los colaboradores de un mismo equipo tuvieran esta habilidad y se esforzaran por ocupar el lugar del otro, se podrían evitar la mayor parte de los problemas laborales.
- **Establecer un espacio de diálogo y negociación:** fomentar espacios de diálogo, aprender a negociar y favorecer el bien común sobre el individuo para llegar a acuerdos y técnicas muy eficaces en las habilidades blandas.

En base a estos conceptos se han modelado las siguientes dimensiones de consulta para los trabajadores de la Empresa como se muestra en el formato

adjunto constituido por 8 dimensiones cada una con los subtítulos que deben ser valorados bajo 5 índices de valor.

Del mismo modo se muestra las personas integrantes de la planta concentradora actual y requerido, no consideramos colocar los nombres es decir son anónimos por asuntos del estudio, que debe alcanzar a todos el sistema de seguridad de la Unidad Minera Poderosa S.A. – Planta de Beneficio “El Marañón” (Ver tabla 4). Asimismo, la encuesta se realizó a todo el personal de los cinco niveles jerárquicos de la Planta de Beneficio “El Marañón” (ver tabla 5).

Para efectos de aplicar el programa de las habilidades blandas, fue necesario realizar la sensibilización y conocer las habilidades blandas en un proceso orientado a la seguridad en el trabajo utilizando el siguiente formato:

**Tabla 5. Dimensiones de medida de Habilidades Blandas – Inteligencia Emocional**

CLIMA LABORAL - PLANTA CONCENTRADORA MARANON -		MINA PODEROSA S.A. ENCUESTA AGOSTO 2021				
Puesto Laboral	Anónimo	VALORACION				
Instrucciones	Por favor complete la encuesta respecto al clima laboral marcando con un aspa (X) cada uno de los conceptos indicados en la misma	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5
Condiciones de Trabajo	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo					
	Las condiciones de trabajo (comodidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza, orden), me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad					
Relaciones Interpersonales	En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en Equipo					
	Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética					
	Cuento con la colaboración de las personas de otros Departamentos					
Comunicación Interna	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
	La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada					
	¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?					
Estructura Organizacional	La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente					
	En la organización las funciones están claramente Definidas					
Formación Profesional	Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo					
	Recibo formación para el desarrollo personal y la gestión del talento					
	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
	Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño en la organización					

Reconocimiento y Promoción	Las promociones internas se realizan de manera Justa					
	Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Compañía					
	Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la organización					
Motivación y Satisfacción	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?					
	¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?					
	Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?					
	¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?					
	¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?					
Dimensión Psicosocial	¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?					
	La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para Gestionarlo					
	La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí					
	Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajarme y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo					
	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
	Enfrenta problemas con el comportamiento de los Compañeros					
	Requiere permanecer por muchas horas en posturas Incómodas					
Requiere alto grado de concentración						
En su centro de trabajo, hay personas que discriminan, tratan mal o le faltan el respeto a sus compañeras/os o subordinadas/os						
Se agradece no	s haga llegar algunos comentarios respecto a los aspe				a seguridad	

**Tabla 6. Personal de Planta marañón**

<b>COMPAÑÍA MINERA PODEROSA S.A. PLANTA                      CONCENTRADORA MARAÑON AGOSTO 2021 BASE DE                      DATOS                      PERSONAL ENCUESTADO PARA EL PROYECTO DE SENSIBILIDAD HB-                      PLANTA MARAÑON-MINA PODEROSA S.A.</b>						
NIVEL	CARGO	CANTIDAD ACTUAL	CANTIDAD REQUERIDA	DEPENDENCIA	MANUAL DE FUNCIONES	REGISTRO
I	Gerente de Planta	1	1	GERENCIA	TERMINADO	REG-1
II	Superintendente de Planta	1	1	GERENCIA	TERMINADO	REG-2
III	Jefe de Guardia I	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-3
III	Jefe de Guardia II	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-4
IV	Jefe de laboratorio I	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-5
IV	Jefe de laboratorio II	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-6
V	Jefe de Planta	2	2	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-7
V	Operario 1	4	4	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-8
V	Operario 2	4	4	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-9
V	Operario 3	4	4	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-10
V	Operario 4	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-11
V	Operario 5	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-12
V	Operario 6	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-13
V	Operario 7	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-14
V	Operario 8	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-15
V	SECRETARIO I	2	2	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-16
V	SECRETARIO II	2	2	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-17
V	Operario 10	2	2	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-18
V	Operario 11	2	2	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-19
V	Operario 12	3	3	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-20
V	Operario 13	3	3	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-21
V	Operario 14	3	3	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-22
V	Operario 15	1	1	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-23
V	SECRETARIO III	1	1	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-24
V	Operario 16	4	4	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-25
V	Operario 17	5	8	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-26
V	Operario 18	5	5	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-27
V	Operario 19	5	8	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-28
V	Operario 20	5	5	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-29
V	Operario 21	5	10	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-30
<b>TOTAL</b>		<b>93</b>	<b>104</b>	<b>JEFE DE PLANTA</b>		
<b>REQUERIDO</b>			<b>11</b>			
<b>AREA DE RECURSOS HUMANOS:</b>						

Fuente: Elaboración Propia

El estudio se ha tomado a todos los trabajadores de la Planta Concentradora “El Marañón”, en las guardias de día y de noche, en el cual se señala el nivel, cargo, la cantidad actual y cantidad requerida de colaboradores, orden de dependencia y jerarquía, a los cuales se les entregó con tiempo los respectivos reglamentos y sus manuales de funciones registradas respectivamente, que en total son 93 colaboradores totalizando 104. En el cuadro solo se consideran los cargos y cantidades omitiéndose los nombres de los encuestados.

Para efectos de conocer aspectos laborales y el nivel de satisfacción de los encuestados se ha utilizado el modelo de encuestas conocido como, valoración de Likert. Bajo los siguientes conceptos:

- 1.- Elaborar el Ranking de sus procesos productivos
- 2.- Medir resultados vs las horas de trabajo.
- 3.- Actividades sin importancia en la productividad

Estos aspectos lo enfocamos bajo las siguientes dimensiones con las que mediremos las habilidades comunicativas a 20 directivos de la Planta Concentradora “El Marañón” (ver tabla 6)

1. ¿Saber escuchar?
2. ¿Te expresas de manera adecuada por escrito?
3. ¿Te expresas adecuadamente de forma verbal?
4. ¿Jerarquizas los asuntos relativos al trabajo y los comunicas en forma oportuna?
5. ¿Comprendes las necesidades de los demás?
6. ¿Tienes sentido del humor y lo utilizas en momentos acertados?



**Tabla 7. Modelo para conocer Habilidades Blandas – Inteligencia Emocional**

CLIMA LABORAL - PLANTA CONCENTRADORA MARAÑÓN - MINA PODEROSA S.A. ENCUESTA AGOSTO 2021						
Puesto Laboral	Anónimo	VALORACIÓN				
Instrucciones	Por favor complete la encuesta respecto al clima laboral marcando con un aspa (X) cada uno de los conceptos indicados en la misma	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5
A	¿Sabes escuchar?					
B	¿Te expresas de manera adecuada por escrito?					
C	¿Te expresas adecuadamente de forma verbal?					
D	¿Jerarquizas los asuntos relativos al trabajo y los comunicas en forma oportuna?					
E	¿Comprendes las necesidades de los demás?					
F	¿Tienes sentido del humor y lo utilizas en momentos acertados?					
Se agradece nos hague llegar algunos comentarios respecto a los aspectos que nos ayudarán a mejorar aspecto de la seguridad						

Fuente: Elaboración Propia

b) **Sensibilización del Programa.** El programa está dirigido principalmente a todos los colaboradores que deben invertir sus tiempos en organizar, crear aspectos y sugerencias para incidir en el crecimiento de la empresa en base a sus comportamientos, hacer bien las cosas buscando, optimizando actividades que suman al mejoramiento, desarrollar el pensamiento, hacer sentir bien a las personas del entorno con razones fundamentales de que todos somos útiles en las actitudes, aptitudes, operaciones para mejorar el desempeño con total seguridad con el manejo de las emociones. En la Unidad Minera Poderosa (Planta de Beneficio “El Marañón”) se han realizado charlas donde se interactúan sentimientos como:

1. Conocimiento de nuestras propias emociones.
2. Capacidad para controlar las emociones

3. Capacidad para motivarse uno mismo.
4. Reconocimiento de las emociones ajenas
5. Control de las relaciones.

Estos sentimientos, deben ser relacionados con los conceptos de inteligencia emocional de los encuestados en la unidad Minera Poderosa (Planta de Beneficio “El Marañón”). (Ver figura 7)

**Figura 7. Inteligencia Emocional**



Fuente: Elaboración propia

**c) Resultado de la Sensibilización del Programa.**

La encuesta se muestra en el formato preparado, las respuestas se han marcado con “X”, los que han sido tabulados de los 93 colaboradores, se han tomado 50 respuestas en forma aleatoria cuyo resultado de valoración se tiene en el formato de la data estadística para las dimensiones de clima laboral, las habilidades blandas y la inteligencia emocional de la Planta Concentradora “El Marañón” de la Minera Poderosa. S.A.

Para el caso de la encuesta con las dimensiones referentes al puesto de trabajo, realizado a 20 colaboradores son los Líderes en la Planta Concentradora “El Marañón”, cuya data se muestra en la tabla de encuesta por cargo laboral, también se han señalado con “X”, a los cuales lo evaluaremos utilizando el Likert.

Las Dimensiones del programa en estudio está valorado en orden de la escala de Baremo, con niveles de: extremos **Izquierdo (-) / Neutro / Extremo (+)**, de acuerdo a la tabla 7.

Del mismo modo se tabulan los resultados mediante hojas Excel, para facilitar las valoraciones de las encuestas de las dimensiones propuestas del clima laboral en la Planta Concentradora “El Marañón”. (ver tabla 7)

**Tabla 8. Resultados de encuestados Planta concentradora Marañón**

CLIMA LABORAL - PLANTA CONCENTRADORA MARAÑÓN - MINA PODEROSA S.A. ENCUESTA AGOSTO 2021						
Puesto Laboral	Anónimo	VALORACIÓN				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Instrucciones	Por favor complete la encuesta respecto al clima laboral marcando con un aspa (X) cada uno de los conceptos indicados en la misma					
Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5
Condiciones de Trabajo	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo					X
	Las condiciones de trabajo (comodidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza, orden), me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad					X
Relaciones Interpersonales	En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en Equipo		X			
	Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética				X	
	Cuento con la colaboración de las personas de otros Departamentos				X	
	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?			X		
Comunicación Interna	La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada		X			
	¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?		X			
	La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente		X			
Estructura Organizacional	En la organización las funciones están claramente Definidas				X	
Formación Profesional	Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo		X			
	Recibo formación para el desarrollo personal y la gestión del talento		X			
	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?			X		
	Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño en la organización			X		
	Las promociones internas se realizan de manera Justa			X		

Reconocimiento y Promoción	Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Compañía			X		
	Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la organización			X		
Motivación y Satisfacción	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?				X	
	¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?		X			
	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?			X		
	¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?				X	
	¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?			X		
	¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?				X	
Dimensión Psicosocial	La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para Gestionarlo			X		
	La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí			X		
	Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajarme y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo			X		
	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)			X		
	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido			X		
	Enfrenta problemas con el comportamiento de los Compañeros			X		
	Requiere permanecer por muchas horas en posturas Incómodas			X		
	Requiere alto grado de concentración				X	
	En su centro de trabajo, hay personas que discriminan, tratan mal o les faltan el respeto a sus compañeras/os o subordinadas/os				X	
Se agradece nos haga llegar algunos comentarios respecto a los aspectos que nos ayudarán a mejorar aspecto de la seguridad						

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Resultados de valoración sobre aspectos de HB-IE (trabajar en función al tamaño de mi muestra)

DESCRIPCIÓN		VALORACIÓN EN FUNCIÓN AL PUESTO LABORAL																																																				
Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
Condición de trabajo	Disponibilidad de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5
	Las condiciones de trabajo (cantidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza, orden) me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad	5	4	5	3	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5
Relación interpersonal	En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2
Comunicación interna	Su jefe inmediato ¿tiene un actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escuchas sus opiniones respecto a cómo mejorar a cabo sus funciones? La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
	¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza? La comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	
Claridad organizacional	En la organización las funciones están claramente definidas	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	2
Formación profesional	Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2		
	Recibo formación para el desarrollo personal y la gestión de la empresa ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas? Considera adecuada los criterios de evaluación de mi desempeño en la organización	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2		
Recomendación y promoción	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas? Considera adecuada los criterios de evaluación de mi desempeño en la organización	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	
	Las promociones e internas se realizan de manera justa Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la compañía ¿Considera que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la organización?	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	
Motivación y satisfacción	¿Cómo calificaría calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización? ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4		
	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización? ¿Cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa? ¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3		
	¿Ha tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	
	La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medidas y herramientas para gestionarlo La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí Dispongo de espacios, aire de la habitación, habilitados para relajarme y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
Entre mis problemas con el campo minero de los compañeros Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas Requiere un alto grado de concentración En su centro de trabajo hay personas que discorrian, tratan mal o faltan al respecto a sus compañeros/as o subordnados/as	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9, nos indica la encuesta del clima laboral actual de los conceptos de los directivos de la Empresa, especialmente los de la Planta de Beneficio “El Marañón”. Bajo las dimensiones A, B, C, D, E, y F, para deducir cómo es el comportamiento actual de estos líderes en la unidad los que ayudarán a formular las bases y establecer las condiciones de aplicabilidad del proyecto respecto a las habilidades blandas y la inteligencia emocional.

**Tabla 10. Encuesta de dimensiones puesto de trabajo**

CLIMA LABORAL - PLANTA CONCENTRADORA MARAÑÓN - MINA PODEROSA S.A. ENCUESTA AGOSTO 2021						
Puesto Laboral	Anónimo	VALORACIÓN				
Instrucciones	Por favor complete la encuesta respecto al clima laboral marcando con un aspa (X) cada uno de los conceptos indicados en la misma	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5
A	¿Sabes escuchar?					X
B	¿Te expresas de manera adecuada por escrito?				X	
C	¿Te expresas adecuadamente de forma verbal?					
D	¿Jerarquizas los asuntos relativos al trabajo y los comunicas en forma oportuna?		X			
E	¿Comprendes las necesidades de los demás?	X				
F	¿Tienes sentido del humor y lo utilizas en momentos acertados?			X		
Se agradece nos haga llegar algunos comentarios respecto a los aspectos que nos ayudarán a mejorar aspecto de la seguridad						

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en cuenta las encuestas en el nivel jerárquico de la Planta Concentradora, en relación a la valoración se tabulan en formato Excel (ver tabla 10).

**Tabla 11. Valoración de la encuesta Líderes**

Puesto Laboral	Anónimo	PLANTA CONCENTRADORA MARAÑÓN-UNIDAD MINERA PODEROSA S.A.									
Instrucciones	Por favor complete la encuesta respecto al clima laboral marcando con un aspa (X) cada uno de los conceptos indicados en la misma	VALORACIÓN A NIVEL JERARQUICO DE LA PLANTA CONCENTRADORA MARAÑÓN									
Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	¿Sabes escuchar?	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5
B	¿Te expresas de manera adecuada por escrito?	4			4	4	4	3	4		3
C	¿Te expresas adecuadamente de forma verbal?	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
D	¿Jerarquizas los asuntos relativos al trabajo y los comunicas en forma oportuna?	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
E	¿Comprendes las necesidades de los demás?	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5
F	¿Tienes sentido del humor y lo utilizas en momentos acertados?	3	4	5	3	4	3	5	4	4	2

Fuente : Elaboración Propia

## **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

Los pilares del programa de seguridad en base a la inteligencia emocional consideran:

- Compromiso con la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, sus familias y las comunidades.
- Compromiso por una operación segura, basada en la mejora continua y el cuidado recíproco.
- Seguir contribuyendo con el país, apoyando a la libertad, en especial, a las comunidades de nuestra área de influencia operativa.

Los resultados se han procesado estadísticamente siguiendo un proceso ordenado en base a las muestras de la data tabulada, en primer lugar, determinamos la meta, el cumplimiento y el porcentaje que serán los niveles de satisfacción de los trabajadores de planta y los valores que nos ayudarán a tomar decisiones sobre la seguridad en nuestra empresa.

### **4.2.1. Determinación del Grado de Satisfacción de los Trabajadores**

Utilizamos la escala de Likert, ya que se adapta al tipo de estudio y al método de la encuesta laboral en la Unidad Minera Poderosa (Planta de Beneficio “El Marañón”).

Validación de datos de la tabla Excel de valoración de las habilidades blandas y la inteligencia emocional para todos los trabajadores de la Planta de Beneficio “El Marañón”, especialmente los líderes que serán los encargados de que el proyecto cumpla sus objetivos el cuál es conseguir el grado de satisfacción de todos los colaboradores en la Unidad Minera Poderosa S.A. (Planta de Beneficio “El Marañón”), con los niveles como se indica en la tabla seleccionada. (ver tabla 11).



Tabla de categoría y grados de satisfacción:

**Tabla 12. Índices de valoración**

<b>Tabla de satisfacción y nivel</b>	
<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Nivel</b>
Totalmente Satisfecho	5
Satisfecho	4
Algo Satisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

La encuesta se ha realizado partiendo de los líderes de la Planta Concentradora “El Marañón”,(ver figura 8), estos resultados son de importancia para el estudio, partiendo de ello esperamos los resultados de la relación entre los colaboradores en general en la planta concentradora “El Marañón” del clima laboral existente en la Unidad.

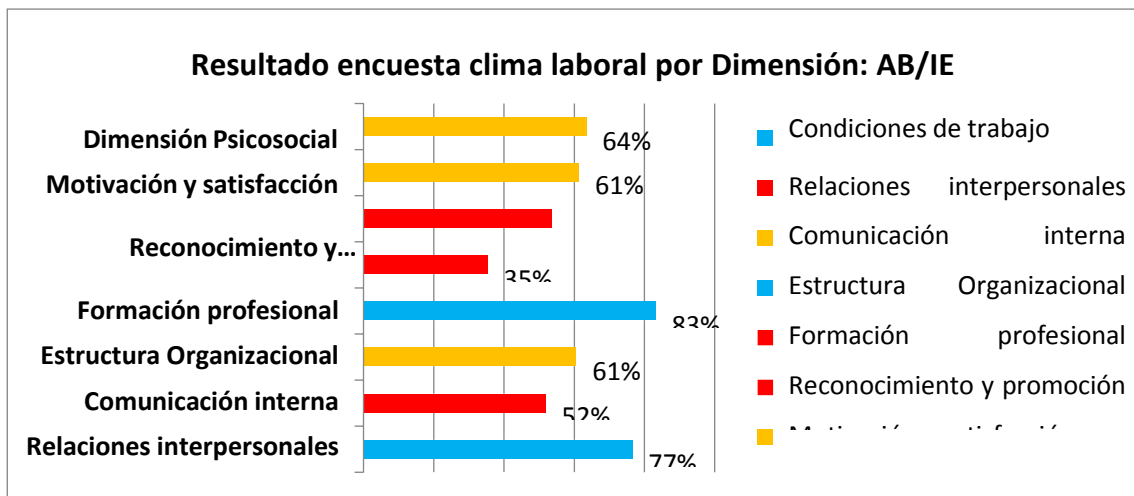
**Figura 8. Jerarquía de organización Planta Marañón**



Fuente: Elaboración Propia

### 4.3. Prueba de hipótesis

*Figura 9. Porcentaje del clima laboral en la unidad minera*



Fuente: Elaboración propia

En la figura 9 podemos observar referente a la dimensión de formación profesional que estamos con problemas, por lo tanto se debe mejorar la formación profesional de los colaboradores mediante capacitaciones en cuanto al orden psicológico y social.

La figura 10 nos muestra la calificación estadística dentro de los rangos de las muestras tomadas, calificaciones que se deben considerar para tomar decisiones sobre las acciones inmediatas para las mejoras respectivas.

*Figura 10. Calificación estadística*

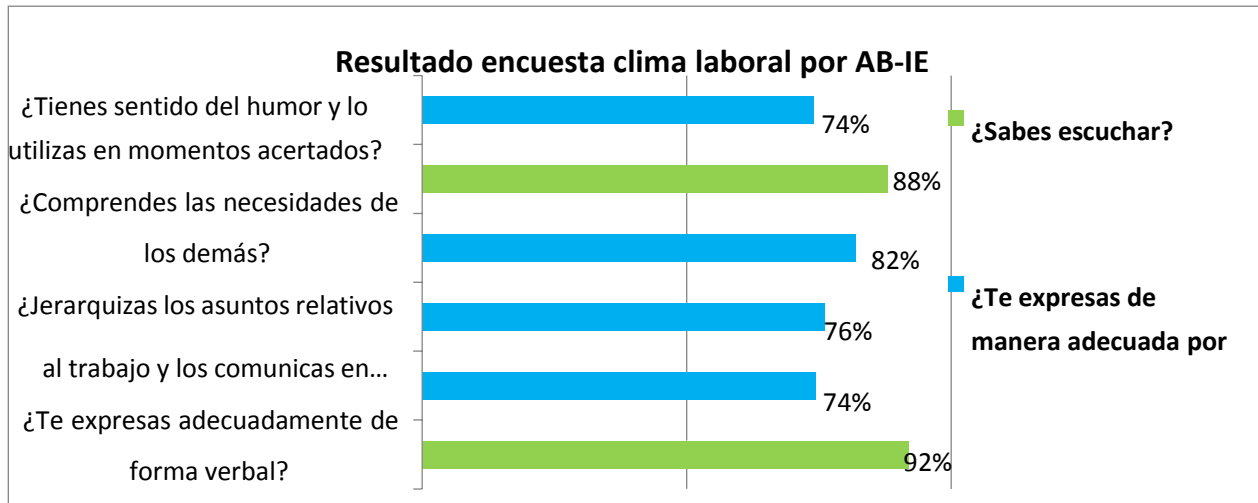
Calificación de Resultados		
Porcentaje	Calificación	Acción
[0,55>	Deficiente	Atención inmediata
[55,70>	Regular	Minimizarlo
[70,85>	Bueno	Controlarlo
[85,100]	Excelente	Mantenerlo

Fuente: Elaboración propia

La figura 11 nos muestra los resultados porcentuales tabulados en formato Excel, que nos indica un buen comportamiento del nivel operario, dando resultados

del orden probabilístico aceptable, esto nos permite establecer el clima laboral y por inducción se debe alcanzar para todos los colaboradores de la Planta Concentradora en la Compañía Minera Poderosa. S.A.

**Figura 11. Comportamiento en el clima labora jerárquico**



Fuente: Elaboración propia

La figura 12 tabulado y calculado estadísticamente en formato Excel, nos muestra resultados del comportamiento laboral de todo el personal de la planta que nos permiten establecer los controles y tomar las acciones correspondientes en los rangos del orden deficiente, siendo acciones inmediatas los programas de capacitación adecuadas para el personal en estudio.

**Figura 12. Rango de resultados del comportamiento laboral**

Calificación de Resultados		
Porcentaje	Calificación	Acción
[0,55>	Deficiente	Atención inmediata
[55,70>	Regular	Minimizarlo
[70,85>	Bueno	Controlarlo
[85,100]	Excelente	Mantenerlo

Fuente : Elaboración propia

En la figura 13 tabulados en formato Excel, nos permite comentar los resultados de la encuesta en el nivel de líderes, no tenemos rangos menores a 55%, esto nos indica que de todas maneras debemos trabajar en implementar las capacitaciones en los rangos de 50 a 70% y controlarlos, con la finalidad de implementar y fomentar las habilidades blandas e inteligencia emocional, en la Planta Concentradora “El Marañón” siendo el punto de partida para poder implementar el programa a todos los niveles de la Empresa.

**Figura 13. Planes de acción para Implementar habilidades blandas e inteligencia emocional**

Planes de acción para implantar el programa de habilidades blandas y la Inteligencia Emocional en la Mina Poderosa S.A							
N°	Dimensión	%Cumplimiento	Resultado	Plan de acción	Fecha de cumplimiento	Responsable	Estado
1	Condiciones de trabajo	77%	Bueno	Establecer y aprobar presupuesto para mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores (equipos, materiales, herramientas, infraestructura)	26/12/2021	Gerente de operaciones	En proceso
2	Relaciones interpersonales	52%	Deficiente	Programar periódicamente Actividades team building (actividades deportivas, concursos, etc.)	27/12/2021	Jefe de RRHH	Pendiente
3	Comunicación interna	61%	Regular	Establecer canales de comunicación horizontal que permitan la integración de colaboradores	28/12/2021	Jefe de área	Terminado
4	Estructura Organizacional	83%	Bueno	Promover los feedback de los colaboradores, invirtiendo tiempo y espacio para obtener su opinión de manera preservando la confiabilidad y respeto.	29/12/2021	Jefe de RRHH	En proceso
5	Formación profesional	35%	Deficiente	Establecer Planes de capacitaciones interna y externa (cursos y actividades formativas) y desarrollo de habilidades blandas interpersonales	30/12/2021	Jefe de sección	Terminado
6	Reconocimiento y promoción	54%	Deficiente	Establecer y ejecutar el plan de incentivos laborales (sistema de recompensas por resultados) y evaluación de desempeño 360°	26/12/2021	Superintendente	En proceso
7	Motivación y satisfacción	61%	Regular	Definir y ejecutar el plan de motivación empresarial (estrategia de confort, trabajo en equipo, comunicación y recompensa)	27/12/2021	Jefe de RRHH	En proceso
8	Dimensión Psicosocial	64%	Regular	Desarrollar proyectos de responsabilidad social	28/12/2021	Asistente Social	Terminado

Fuente : Elaboración propia.

De acuerdo a la figura, establecemos la necesidad de implementar planes de acción mediante capacitaciones programadas e implementar charlas Coach orientados a mejorar el comportamiento personal. Especialmente en lo que se refiere al comportamiento profesional.

Para obtener los resultados del estudio en el Análisis de la encuesta mediante el alfade Cronbach, partiendo de la escala Likert, que se muestra en la escala valorativa adjunta.

<b>Muy baja</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Buena</b>	<b>Alta</b>
0	0,2	0,4	0,54	0,6
			0,8	

Escala de consistencia de la encuesta para Cronbach-fuente propia

Comprobado la viabilidad de la encuesta usando como herramienta la escala Likert, valoramos el resultado del proyecto mediante el coeficiente cuantitativo de “alfa de Cronbach” que nos brindará confianza suficiente para poder desarrollar el programa de las habilidades blandas y la inteligencia emocional dentro del comportamiento laboral en la Empresa Minera Poderosa S.A. (Planta de Beneficio “El Marañón”).

Tenemos por definición que alfa de Cronbach: con proceso Excel formulación varianza

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left( \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

Siendo:

**K** = Número de Ítems base de encuesta

**Vi** = Sumatoria de varianza de los Ítems.

**Vt** = Varianza de la suma de cada Ítems.

<b>k</b>	<b>32</b>
<b>Vi</b>	<b>21.2152</b>
<b>Vt</b>	<b>96.3776</b>

$$\alpha \quad \mathbf{0.805031393}$$

### Confiabilidad

Alfa nos indica que la encuesta es estable gozando de consistencia y

estabilidad. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Alfa nos indica que la encuesta satisface los requerimientos, pero se debe hacer mejoras en el tratamiento de todos los ítems de la encuesta para poder optimizar las habilidades blandas y la Inteligencia emocional de todos los colaboradores que por el momento están en las condiciones moderadas, por lo tanto, para lograr los objetivos del proyecto se requiere preocupación e implantar políticas de comportamiento personal e interpersonal en todos los colaboradores de la Empresa. La tabla adjunta resume las acciones y planes de acción que se deben tener en cuenta mediante las capacitaciones organizadas por personal especializado para mejorar el estado situacional en el plazo de la fecha de cumplimiento que se indica en el cuadro hasta el mes de diciembre del 2021. Asimismo, se muestran las responsabilidades respectivas por áreas de trabajo. (ver tabla 12-13).

**Tabla 13. Valoración de riesgos para implementar Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional**

<b>N°</b>	<b>Dimensión</b>	<b>%Cumplimiento</b>	<b>Resultado</b>
1	Condiciones de trabajo	77%	Bueno
2	Relaciones interpersonales	52%	Deficiente
3	Comunicación interna	61%	Regular
4	Estructura Organizacional	83%	Bueno
5	Formación profesional	35%	Deficiente
6	Reconocimiento y promoción	54%	Deficiente
7	Motivación y satisfacción	61%	Regular
8	Dimensión Psicosocial	64%	Regular

Fuente : Elaboración propia

**Tabla 14. Cronograma de Planes de acción para Implantar las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional**

<b>Plan de acción</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Estado</b>
Establecer y aprobar presupuesto para mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores (equipos, materiales, herramientas, infraestructura)	26/12/2021	Gerente de operaciones	En proceso
Programar periódicamente Actividades como team building (actividades deportivas, concursos, etc.)	27/12/2021	Jefe de RRHH	Pendiente
Establecer canales de comunicación horizontal que permitan la integración de colaboradores	28/12/2021	Jefe de área	Terminado
Promover los feedback de los colaboradores, invirtiendo tiempo y espacio para obtener su opinión de manera preservando la confiabilidad y respeto.	29/12/2021	Jefe de RRHH	En proceso
Establecer Planes de capacitaciones interna y externa (cursos y actividades formativas) y desarrollo de habilidades blandas interpersonales	30/12/2021	Jefe de sección	Terminado
Establecer y ejecutar el plan de incentivos laborales (sistema de recompensas por resultados) y evaluación de desempeño 360°	26/12/2021	Superintendente	En proceso
Definir y ejecutar el plan de motivación empresarial (estrategia de confort, trabajo en equipo, comunicación y recompensa)	27/12/2021	Jefe de RRHH	En proceso
Desarrollar proyectos de responsabilidad social	28/12/2021	Asistente Social	Terminado

Fuente : Elaboración propia

#### **4.4. Discusión de Resultados**

De acuerdo con el objetivo General el proyecto analiza las habilidades blandas y la inteligencia emocional que debe programarse para mejorar la seguridad y salud en el trabajo y relacionarse con todo el personal de la planta concentradora El Maraón de la compañía minera Poderosa S.A. Los resultados

determinados indican que el 35% en la dimensión formación profesional presentan un nivel de seguridad muy bajo en cuanto se refiere a los actos y actitudes por de comportamiento emocional, y las relaciones laborales lo que implica mejorar las habilidades blandas y la inteligencia emocional.

Relacionando las habilidades blandas y la inteligencia emocional, en la seguridad y salud ocupacional del comportamiento humano, bajo los conceptos descritos y mediante una combinación racional de habilidades sociales, comunicación, actitudes, acercamiento a los demás, entre otras personas; que orienten a una persona capaz de relacionarse y comunicarse de manera efectiva y afectiva con todos los colaboradores de la empresa, incidiendo en el alto desempeño de sus habilidades blandas acertadas en la actividad minera. Para referir el diseño utilizamos el concepto esquemático de la figura 09 de la investigación cuyo comentario alude a las siguientes dimensiones referidos a Relaciones Laborales y el clima laboral como parte importante para la gestión de habilidades blandas.

Según las dimensiones planteadas en el proyecto, tenemos los indicadores estadísticos en las cuales se debe tomar especial interés:

Dimensión Psicosocial un 64%, que nos incida que tenemos que manejar programas de tratamiento psicológico mediante campañas y con el manejo de un psicólogo especializado en relaciones humanas y laborales para alcanzar los estándares de mejora propuesta.

Motivación y satisfacción; 61%, de igual manera siendo la motivación el grado asertivo de los trabajadores se debe tener en cuante fundamentalmente ¿cómo debemos mejorar este aspecto de asertividad de todos los trabajadores?, buscando programas de promociones y alicientes a cada trabajador.



Reconocimiento y promoción; 54%, Esta dimensión exige tomar en cuenta saber reconocer el trabajo individual de los colaboradores por lo tanto se está programando el reconocimiento efectivo de las acciones y actividades laborales con mucha responsabilidad reconociendo las habilidades de los trabajadores y líderes en general.

Formación profesional; 35% esta dimensión es la que requiere mayor preocupación, en la cual debemos trabajar con las capacitaciones especializadas mediante profesionales con alta probidad formativa de manera que puedan inducir asertivamente en el campo de las comunicaciones, la responsabilidad honestidad y lealtad en la conducta laboral de los trabajadores de la Planta Concentradora Marañón.

indicador de suma preocupación, este indicativo demuestra que los profesionales debemos tener e inculcar y aplicar la empatía en todas las áreas operativas de la planta concentradora y generalizar para todas las áreas de la Institución minera.

Estructura organizacional, 83%, esta dimensión de importancia es la que se encuentra dentro de los parámetros aceptables, lo mismo que se debe controlar con mayores charlas educativas laborales y de responsabilidad social, para todos los colaboradores de la unidad Minera, donde debe primar el saber oír, escuchar y comentar aspectos de índole personal laboral entre el líder y los colaboradores de la Unidad Minera.

Comunicación Interna: 61% este indicativo, también requiere tomar en cuenta para el mejoramiento de las relaciones clientes, colaboradores, líderes de sección y todas las gerencias de producción especialmente con los gerentes de seguridad y salud ocupacional, de manera que se pueda mantener la confianza

laboral dentro de las operaciones de la planta concentradora Marañón dentro de un proceso de mejora continua y fortalecer las habilidades blandas apoyadas por la inteligencia emocional.

Relaciones Interpersonales; 52%, Este indicador de la gestión de las habilidades blandas apoyas con la inteligencia emocional, propone que es necesario implementar los talleres de capacitación programada y que se mantenga en el tiempo para todos los integrantes de la Empresa Minera Poderosa, S.A, que impulsará la salud emocional y social de todas las condiciones de mejora de la competitividad en la gestión de seguridad y salud ocupacional.

Condiciones de trabajo; 77%, este indicador del manejo de las habilidades blandas y la inteligencia emocional nos propone que en la Planta concentradora el Marañón, y en concordancia con la seguridad y salud ocupacional debe mejorarse las condiciones de trabajo que estén acorde al bienestar de salubridad y seguridad, de todos el personal de planta recalcando que debemos incidir efectivamente en los trabajos programados y supervisados las áreas y zonas en toda la infraestructura de la planta concentradora Marañón.

Por otro lado, para indicar que estos parámetros o indicadores de mejora del manejo de las habilidades blandas en la Unidad minera Poderosa, analizados mediante el modelo de alfa de Cronbach y estructurado dentro de la escala de Linker, nos brinda la confiabilidad y consistencia del 0,81 %, de mejorar la seguridad y la salud ocupacional aplicando los estándares de la gestión de las habilidades blandas, en la Unidad Minera Poderosa. S.A. dentro del programa de mejora de la seguridad en base al comportamiento laboral.

## CONCLUSIONES

- ❖ La Unidad Minera Poderosa dedicada a la explotación de mineral aurífero por excelencia, para mejorar sus fortalezas y oportunidades, está preocupada por la buena convivencia de todos sus colaboradores y la seguridad personal y salud ocupacional.
- ❖ El programa de Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional, inherente a las condiciones sociolaborales de los colaboradores deben conducir a mejorar todos los aspectos esperados con la participación de todos los colaboradores alcanzando el buen desempeño en sus actividades.
- ❖ Realizadas las encuestas tabuladas a 104 colaboradores del área de Planta Concentradora “El Marañón”, y por razones técnicas se han valorado a 50 muestras tomadas indistintamente o aleatoriamente, para obtener los resultados estadísticos, y comprobar el grado de valoración por medio del método de Likert el cual es usado para encuestas de orden socio laboral.
- ❖ Los resultados obtenidos nos refieren tomar urgentes acuerdos al cronograma estructurado y cumplir para su mejoramiento, mediante las capacitaciones especializadas para todos inicialmente de la planta concentradora (Planta de Beneficio “El Marañón”) ampliándose para todo el personal de la Empresa.
- ❖ Asimismo, estos datos se han comprobado aplicando Alfa de Cronbach índice 80%, mostrándose el porcentaje, el riesgo que incide en el aspecto de la comunicación y comportamiento laboral para lograr un buen desempeño de las habilidades blandas y la inteligencia emocional, de todos los colaboradores de la Unidad Minera particularmente de la Planta concentradora “El Marañón”.

- ❖ El presupuesto y el cronograma respectivo se deben gestionar para ser ejecutados y programados por la gerencia de seguridad y el departamento de mantenimiento de la Unidad minera.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta gerencia la disponibilidad inmediata del presupuesto estimado para desarrollar el programa de habilidades blandas e inteligencia emocional por ser de interés interno y cumplir con los aspectos legales de seguridad y salud ocupacional en la Empresa Minera (Planta de Beneficio “El Marañón”).
2. Se recomienda el involucramiento de todos los colaboradores en general a participar en la preparación y capacitación especializada e implementación de las habilidades blandas e inteligencia emocional. Por el bien de la salud emocional y laboral de los trabajadores de la Empresa Minera Poderosa (Planta de Beneficio “El Marañón”).
3. Se recomienda plasmar en un acta las reuniones del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.
4. Se deben cumplir los manuales de procedimientos de seguridad y prevención de riesgos en la Minera Poderosa (Planta de Beneficio “El Marañón”), para garantizar la optimización del programa de habilidades blandas e inteligencia emocional.
5. Se recomienda a la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional, incorporar en su organigrama organizacional el programa de seguridad mediante las habilidades blandas e inteligencia emocional

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2015). Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Trujillo.
- Ayuso, M.V. (2016) La Inteligencia Emocional en el Trabajo (trabajo de fin de grado) Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Segovia.
- Cabrejos, A., y Sarango, F. (2020) Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020 (tesis de pre grado), Universidad Privada Antenor Orrego. Escuela Profesional de Administración
- Cáceres, E., Peña, P. y Ramos, L. (2018) “Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú”, (tesis de posgrado). Universidad del Pacífico. Escuela de Posgrado.
- Campos, M. A. (2018), Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado. (trabajo de Suficiencia Profesional). Universidad Particular Inca Garcilaso De La Vega. Lima.
- El Batolito (2019). Poderosa IPERC: compromiso de todos. Revista Institucional de PODEROSA. Noviembre 2018-junio 2019. N° 49.
- Habilidades blandas N° 1 (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y como se aprenden?
- Hué , C. (2007). Pensamiento emocional. Un método para el desarrollo de la autoestima y el liderazgo. Zaragoza: Mira Editores, S.A
- Oficina Internacional del Trabajo OIT (s.f.). Introducción a la salud y la seguridad laborales.

- Ojeda, C. (2017). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST)  
Manual de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo INFOTEP-CIÉNAGA
- Poderosa. (2019). Salud y Seguridad Primero. Informe Anual de Sostenibilidad 2019.
- Silvestre, Y. (2019). Las Habilidades Blandas y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo – 2017, (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Trujillo.
- SUNAFIL (s.f.). Manual para la Implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Valderrama, S. (2002). Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica.  
Edit. San Marcos Primera Edición. Lima.
- Vargas, J. (2019). La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental- Sede Arequipa (Tesis de pre grado) Universidad Continental.  
Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial. Arequipa.
- Vidal, J. (s.f.). Desarrollo de habilidades blandas. Ministerio Público. Fiscalía de la nación.

# **ANEXOS**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo. Compañía Minera Poderosa, S.A. Región La Libertad. 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera las habilidades blandas y la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo Compañía Minera Poderosa, S.A., Región La Libertad 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué medida las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo Compañía Minera Poderosa, S.A.?</li> <li>2. ¿Cómo el desempeño laboral influye para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Compañía Minera Poderosa, S.A.? ¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Compañía Minera Poderosa, S.A.?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar de qué manera las habilidades blandas y la inteligencia emocional como influyen en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Planta Concentradora “El Marañón” de la Compañía Minera Poderosa, S.A., región La Libertad 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir en qué medida las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo Compañía Minera Poderosa, S.A. (Planta de Beneficio “El Marañón”).</li> <li>2. Describir cómo el desempeño laboral influye para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Compañía Minera Poderosa, S.A. (Planta de Beneficio “El Marañón”). Establecer la relación de influencia entre las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la planta concentradora “El Marañón” en la Compañía Minera Poderosa, S.A.</li> </ol>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL.</b> Las habilidades blandas y la inteligencia emocional influyen de manera significativo en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo Compañía Minera Poderosa, S.A., Región La Libertad 2021</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo Compañía Minera Poderosa, S.A. (Planta de Beneficio “El Marañón”).</li> <li>3. Describir cómo el desempeño laboral influye para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Compañía Minera Poderosa, S.A. (Planta de Beneficio “El Marañón”).  Establecer la relación de influencia entre las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la planta concentradora “El Marañón” en la Compañía Minera Poderosa, S.A.</li> </ol>

**COMPAÑÍA MINERA PODEROSA S.A. PLANTA CONCENTRADORA MARAÑON AGOSTO 2021**

**BASE DE DATOS**

**PERSONAL ENCUESTADO PARA EL PROYECTO DE SENSIBILIDAD HB-PLANTA MARAÑON-MINA PODEROSA S.A.**

<b>NIVEL</b>	<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD ACTUAL</b>	<b>CANTIDAD REQUERIDA</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>REGISTRO</b>
I	Gerente de Planta	1	1	GERENCIA	TERMINADO	REG-1
II	Superintendente de Planta	1	1	GERENCIA	TERMINADO	REG-2
III	Jefe de Guardia I	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-3
III	Jefe de Guardia II	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-4
IV	Jefe de laboratorio I	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-5
IV	Jefe de laboratorio II	1	1	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-6
V	Jefe de Planta	2	2	SUPERINTENDENCIA	TERMINADO	REG-7
V	Operario	4	4	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-8
V	Operario	4	4	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-9
V	Operario	4	4	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-10
V	Operario	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-11
V	Operario	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-12
V	Operario	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-13
V	Operario	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-14
V	Operario	5	5	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-15
V	SECRETARIO I	2	2	JEFE DE PLANTA	TERMINADO	REG-16
V	SECRETARIO II	2	2	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-17
V	Operario	2	2	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-18
V	Operario	2	2	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-19
V	Operario	3	3	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-20
V	Operario	3	3	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-21

V	Operario	3	3	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-22
V	Operario	1	1	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-23
V	SECRETARIO III	1	1	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-24
V	Operario	4	4	JEFE DE PLANTA	EN PROCESO	REG-25
V	Operario	5	8	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-26
V	Operario	5	5	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-27
V	Operario	5	8	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-28
V	Operario	5	5	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-29
V	Operario	5	10	JEFE DE PLANTA	PENDIENTE	REG-30
<b>TOTAL</b>		<b>93</b>	<b>104</b>	<b>JEFE DE PLANTA</b>		
<b>REQUERIDO</b>			<b>11</b>			
<b>AREA DE RECURSOS HUMANOS:</b>						

**Cuestionario Empleado como data para la encuesta de habilidades blandas e inteligencia emocional:**

**Planta Concentradora Marañón  
Cía. Minera Poderosa S.A**

<b>DATA ENCUESTA SOBRE PROYECTO HB-IE PLANTA CONCENTADORA MINA PODEROSA S.A.</b>	
<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
<b>Condiciones de trabajo</b>	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo
	Las condiciones de trabajo (comodidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza, orden), me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad
<b>Relaciones interpersonales</b>	En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo
	Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética
	Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos
	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?
<b>Comunicación interna</b>	La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada
	¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?
	La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente
<b>Estructura organizacional</b>	En la organización las funciones están claramente definidas
<b>Formación profesional</b>	Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo
	Recibo formación para el desarrollo personal y la gestión del talento
<b>Reconocimiento y promoción</b>	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?
	Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño en la organización
	Las promociones internas se realizan de manera justa
	Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Compañía
	Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la organización

<b>Motivación y satisfacción</b>	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?
	¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?
	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?
	¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?
	¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?
	¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?
<b>Dimensión Psicosocial</b>	La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para gestionarlo
	La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí
	Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajarme y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo
	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)
	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido
	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros
	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas
	Requiere alto grado de concentración
	En su centro de trabajo, hay personas que discriminan, tratan mal o les faltan el respeto a sus compañeras/os o subordinadas/os

Fuente: Elaboración Propia





**Modelo de presupuesto para Implementar las Habilidades Blandas e Inteligencia Emocional**

TIPO RECURSOS	DEFINICIÓN	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	<i>CRONOGRAMA DE VIGENCIA IMPLEMENTACIÓN HB/IE 2021</i>												
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAR	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
RECURSO TÉCNICO Y FISICO	Para implementación y mantenimiento del Sistema Gestión de Implementación de HB/IE en															
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>																

Fuente: Elaboración Propia



**Cronograma de vigencia de implementación de las habilidades blandas e inteligencia emocional**

TIPO RECURSOS	DEFINICIÓN	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA DE VIGENCIA IMPLEMENTACIÓN HB/IE 2021														
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SET	OCT	NOV	DIC			
				P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E			
<b>RECURSO DE PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO</b>	Para implementación y mantenimiento del Sistema Gestión de Implementación de HB/IE en SST-Cía. Minera Poderosa S.A.																	
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>			\$															
<b>GRAN PRESUPUESTO SG:HB/IE;SSO</b>			\$															

Fuente : Elaboración Propia

### Cronograma de vigencia de implementación de las habilidades blandas e inteligencia emocional

TIPO RECURSOS	DEFINICIÓN	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA DE VIGENCIA IMPLEMENTACIÓN HB/IE 2021															
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SET	OCT	NOV	DIC				
				P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E				
<b>RECURSO DE PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO</b>	Para implementación y mantenimiento del Sistema Gestión de Implementación de HB/IE en SST-Cía. Minera Poderosa S.A.																		
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>			\$																
<b>GRAN PRESUPUESTO SG: HB/IE; SSO</b>			\$																

Fuente: Elaboración Propia

## PANEL FOTOGRAFICO

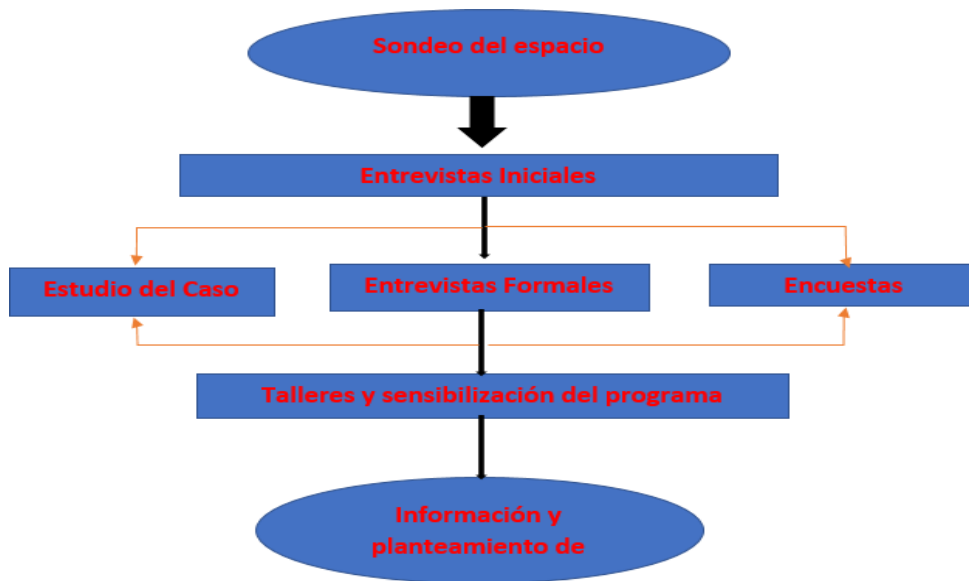
Figura 1. Charlas al personal sobre habilidades blandas e inteligencia emocional Fuente: Minera Poderosa, S.A.



Figura 2. Metodología IPERC. Fuente: El Batolito (2019). Poderosa IPERC



*Fig. 3. Herramientas modelo de las encuestas-fuente : Elaboración propia*



Planificación del programa- fuente propia

### **Dimensión 1: Condiciones de seguridad**

Los controles de las normas destinadas a salvaguardar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo (reconocimientos médicos periódicos, maquinaria y equipo de conformidad con la ley, formación, señalización, ...) es un derecho que puede y debe ejercerse siempre (Vidaurre et al., 2021).

## **Dimensión 2: Condiciones de higiene**

Contempla el ruido en las instalaciones de la planta, las horas efectivas de trabajo de las máquinas o equipos que generan radiación (hidrómetros nucleares), hay iluminación suficiente o deficiente, las luces no están en el lugar correcto, o no hay suficiente luz para iluminar ciertos espacios del lugar. En áreas de laboratorio y almacenes, los ambientes calurosos pueden hacer que los trabajadores se sientan incómodos debido a la ventilación insuficiente (Andersen et al., 2019).

## **Dimensión 3: Condiciones ergonómicas**

Los factores ergonómicos son los factores que pueden afectar la integridad física o psíquica del trabajador, provocando molestias o enfermedades. La ergonomía o ingeniería humana es una ciencia relativamente reciente que estudia las relaciones entre el hombre y su ambiente de trabajo y definida por la Organización Internacional del Trabajo - OIT como la aplicación de las ciencias biológicas humanas junto con los recursos y técnicas de la ingeniería para lograr un ajuste mutuo, ideal entre el hombre y su trabajo, cuyos resultados se miden en términos de eficiencia humana y bienestar en el trabajo (Leso y Iavicoli, 2018).

## **Dimensión 4: Condiciones psicosociales**

Los riesgos psicosociales surgen de las deficiencias en el diseño de habilidades blandas, la organización y la gestión del trabajo, así como de un contexto social laboral, pueden tener efectos psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés relacionado con el trabajo, el agotamiento o la depresión. Estos son algunos ejemplos de condiciones de trabajo que conducen a riesgos psicosociales, así como, las cargas de trabajo excesivas; ordenes contradictorios y falta de claridad en la

definición de roles; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de control sobre cómo se realiza el trabajo; mala gestión de los cambios organizacionales, precariedad laboral; comunicación ineficaz, falta de apoyo de gerentes y colegas; Acoso psicológico o sexual, violencia de terceros (Sinclair et al., 2020).

### **Dimensión 5: Formación profesional**

Un punto muy importante que se tiene para el desarrollo de las habilidades blandas, es la Formación Profesional también incluye el denominado procedimiento de acreditación de competencias profesionales por experiencia laboral o formación no formal; está destinado a aquellas personas que han adquirido sus competencias profesionales a través de su trabajo y que quieren o necesitan acreditarlas de manera oficial. (Gestión 2018 p.07).

### **Dimensión 6: Reconocimiento**

El reconocimiento laboral es cualquier iniciativa empresarial encaminada a valorar el trabajo de los empleados o cualquier conducta que haya redundado en beneficio del negocio.(Integra; 2021)

### **Dimensión 7: Reconocimiento y Promoción**

Para fortalecer un programa de seguridad aplicando las habilidades blandas, aplicaremos un concepto importante la promoción laboral que es cualquier tipo de cambio que experimenta un empleado que representa una mejora en sus condiciones profesionales. Es una oportunidad para avanzar en su carrera profesional. (Planet, D. chaparro, 2009)



## UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Luis Eduardo Morales Chihuahua
- 1.2 Grado Académico: Ingeniero Metalúrgista
- 1.3 Cargo e Institución donde labora: Superintendente de Planta Concentradora-CIA Raura S.A
- 1.4 Título de la Investigación: Las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral para Mejorar la Seguridad y Salud en el Trabajo – Compañía Minera Poderosa S.A. Región La Libertad 2021
- 1.5 Autor del Instrumento: Pérez Trejo Julissa Jaqueline
- 1.6 Nombre del Instrumento:
  - Cálculo de como las habilidades blandas e inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo

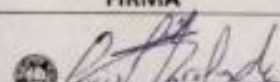
#### II. ASPECTOS DE VALIDACION:

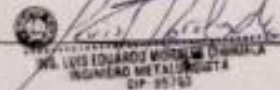
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y fórmulas exactas					X
OBJETIVIDAD	Cumple su fin de determinar en que medida las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo					X
ACTUALIDAD	Usa instrumentos y métodos actuales					X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					X
COHERENCIA	Lleva relación cada aspecto de la tabla					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					X

#### III. PROMEDIO DE VALIDACION: 96%

#### IV. OPINION DE APLICACIÓN:

- Instrumento adecuado para realizar el Cálculo de como las habilidades blandas e inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo

Lugar y Fecha:	DNI	FIRMA	CELULAR
Cerro de Pasco, 20 de Diciembre del 2022	32915322		989228238





UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del Informante: GONZALES GONZALES, EVELIN MARIBEL

1.2 Grado Académico: Ingeniero Metalúrgico

1.3 Cargo e Institución donde labora: JEFE GUARDIA PLANTA / NEXA RESOURCES PERU S.A.A.

1.4 Título de la Investigación: Las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral para Mejorar la Seguridad y Salud en el Trabajo – Compañía Minera Poderosa S.A. Región La Libertad 2021

1.5 Autor del Instrumento: Pérez Trejo Julissa Jaqueline

1.6 Nombre del Instrumento:

- Cálculo de como las habilidades blandas e inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y fórmulas exactas					X
OBJETIVIDAD	Cumple su fin de determinar en que medida las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo					X
ACTUALIDAD	Usa instrumentos y métodos actuales					X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					X
COHERENCIA	Lleva relación cada aspecto de la tabla					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					X

III. PROMEDIO DE VALIDACION: 96%

IV. OPINION DE APLICACIÓN:

- Instrumento adecuado para realizar el Cálculo de como las habilidades blandas e inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo.

Lugar y Fecha:	DNI	FIRMA	CELULAR
Cerro de Pasco, 20 de Diciembre del 2022	43484297		951763911



EVELIN GONZALES GONZALES  
INGENIERO METALURGISTA  
Reg. CIP. 103825





UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Mendoza Espinoza, José Luis
- 1.2 Grado Académico: Ingeniero Metalúrgico
- 1.3 Cargo e Institución donde labora: Jefe de SSO / LORENCI SAC
- 1.4 Título de la Investigación: Las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral para Mejorar la Seguridad y Salud en el Trabajo – Compañía Minera Poderosa S.A. Región La Libertad 2021
- 1.5 Autor del Instrumento: Pérez Trejo Julissa Jaqueline
- 1.6 Nombre del Instrumento:
  - Cálculo de como las habilidades blandas e inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y fórmulas exactas					X
OBJETIVIDAD	Cumple su fin de determinar en que medida las habilidades blandas y la inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo					X
ACTUALIDAD	Usa instrumentos y métodos actuales					X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					X
COHERENCIA	Lleva relación cada aspecto de la tabla					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas en la Investigación y construcción de teorías					X

III. PROMEDIO DE VALIDACION: 96%

IV. OPINION DE APLICACIÓN:

- Instrumento adecuado para realizar el Cálculo de como las habilidades blandas e inteligencia emocional intervienen para mejorar la seguridad y salud en el trabajo

Lugar y Fecha:	DNI	FIRMA	CELULAR
Cerro de Pasco, 20 de Diciembre del 2022	04069566	 EJECUTORA & MULTISERVICIOS LORENCI S.A.C. ING. JOSÉ LUIS MENDOZA ESPINOZA JEFE SSO/MA	996009308 CIP: 231120