

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

Jesús Kliver Anchiraico Alderete



NOVO MUNDO

Jesús Kliver Anchiraico Alderete

Correo: jkanchiraico@gmail.com

Perfil: Doctor en Seguridad y Gestión Minera.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6434-0151>

Afiliación: Universidad Nacional del Centro del Perú.

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

Jesús Kliver Anchiraico Alderete



Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego de pares académicos (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN: 978-9942-7215-6-3

© Jesús Kliver Anchiraico Alderete

2024

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12518439>

© Editorial Novo Mundo

Guayaquil, Ecuador.

www.editorialnovomundo.com

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y composición: Editorial Novo Mundo

Edición electrónica: Editorial Novo Mundo

Editado en Ecuador/ *Published in Ecuador*

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

Jesús Kliver Anchiraico Alderete



ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
INTRODUCCIÓN	16

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Objetivos	19
1.1.1. Objetivo general	19
1.1.2. Objetivos específicos.....	19
1.2. Hipótesis de la Investigación.....	20
1.2.1. Hipótesis General	20
1.2.1. Hipótesis Específica.....	20

CAPÍTULO II

AVANCES TEÓRICOS	21
2.1. Estudios previos	21
2.2. Referentes teóricos	23
2.2.1. Programación neurolingüística	23
2.2.2. Accidentes laborales.....	47

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO.....	52
3.1. Tipo de Investigación	52
3.2. Identificación de Variables.....	54
3.2.1. Variable Independiente (X).....	54
3.2.2. Variable Dependiente (Y).....	54
3.3. Población y Muestra	57
3.3.1. Población.....	57
3.3.2. Muestra	57
3.3.3. Técnica	57
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	58
3.4.1. Técnica de Procesamiento de Datos.....	58

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSION DE DATOS.....	59
4.1. Presentación de datos generales	59
4.2. Evaluación para la Toma de Datos	61
4.3. Interpretación de datos.....	61
4.4. Proceso de la prueba de hipótesis de la programación neurolingüística.....	81
4.4.1. Hipótesis general.....	81
4.4.2. Comprobación de la Hipótesis Específica A	88
4.4.3. Comprobación de la Hipótesis Específica B	92
4.4.4. Comprobación de la Hipótesis Específica C	96

4.5. Discusión de los Resultados Obtenidos	100
4.6. Conclusiones	100
4.7. Recomendaciones	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
<i>Beneficios de la Programación Neurolingüística</i>	24
Figura 2	
<i>Elementos que Influyen en el Rendimiento Eficaz.....</i>	29
Figura 3	
<i>Tipos de Metaprogramas.....</i>	31
Figura 4	
<i>Componentes de los Hábitos Humanos</i>	43
Figura 5	
<i>Aprendizaje de Competencias.....</i>	44
Figura 6	
<i>Pirámide de Bird</i>	49
Figura 7	
<i>Pirámide General</i>	50
Figura 8	
<i>Gravedad Vs frecuencia</i>	50
Figura 9	
<i>Diseño de investigación.....</i>	54
Figura 10	
<i>Comunicación verbal de los trabajadores.....</i>	62
Figura 11	
<i>Comunicación no verbal de los trabajadores.....</i>	63
Figura 12	
<i>Comunicación paraverbal de los trabajadores.....</i>	64

Figura 13	
<i>Aprendizaje auditivo de los trabajadores.....</i>	65
Figura 14	
<i>Aprendizaje Visual de los trabajadores.....</i>	66
Figura 15	
<i>Aprendizaje Kinestésico de los trabajadores</i>	67
Figura 16	
<i>Comportamiento Agresivo de los trabajadores</i>	68
Figura 17	
<i>Comportamiento Pasivo de los trabajadores</i>	69
Figura 18	
<i>Comportamiento asertivo de los trabajadores</i>	70
Figura 19	
<i>Calidad de vida en relación a la salud física de los trabajadores.....</i>	71
Figura 20	
<i>Calidad de vida en relación a la salud psicológica.....</i>	72
Figura 21	
<i>Calidad de vida en relación al bienestar socioeconómico de los trabajadores.....</i>	73
Figura 22	
<i>Importancia de realizar el reporte de incidentes.....</i>	74
Figura 23	
<i>Importancia de realizar el reporte de incidentes.....</i>	75
Figura 24	
<i>Importancia del uso de EPP por parte de los colaboradores.....</i>	76
Figura 25	
<i>Importancia del rellenado de las herramientas de gestión por parte de los colaboradores.....</i>	77
Figura 26	
<i>Asistencia a las capacitaciones por parte de los colaboradores.....</i>	78
Figura 27	
<i>Importancia de realizar el bloqueo de energía en las labores.....</i>	79

Figura 28	
<i>Bloqueo de labores durante las actividades realizadas.....</i>	80
Figura 29	
<i>Actos subestándares cometidos por el personal antes de aplicar el PNL.....</i>	83
Figura 30	
<i>Actos subestándares cometidos por el personal despues de aplicar el PNL.....</i>	85
Figura 31	
<i>Gráfica de prueba de la hipótesis general.....</i>	87
Figura 32	
<i>Gráfica de prueba de la hipótesis específica A.....</i>	91
Figura 33	
<i>Gráfica de prueba de la hipótesis específica B.....</i>	95
Figura 34	
<i>Gráfica de prueba de la hipótesis específica C.....</i>	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Operacionalización de las variables.....</i>	55
Tabla 2	
<i>Descripción y nombre de las variables usado en el trabajo de campo (Encuesta).....</i>	59
Tabla 3	
<i>Estadísticos de la Comunicación Verbal</i>	62
Tabla 4	
<i>Estadísticos de la Comunicación No Verbal.....</i>	63
Tabla 5	
<i>Estadísticos de la comunicación paraverbal.....</i>	64
Tabla 6	
<i>Estadísticos del aprendizaje auditivo.....</i>	65
Tabla 7	
<i>Estadísticos del Aprendizaje Visual.....</i>	66
Tabla 8	
<i>Estadísticos del Aprendizaje Kinestésico</i>	67
Tabla 9	
<i>Estadísticos del Comportamiento Agresivo</i>	68
Tabla 10	
<i>Estadísticos del Comportamiento Pasivo</i>	69

Tabla 11	
<i>Estadísticos del comportamiento asertivo.....</i>	70
Tabla 12	
<i>Estadísticos de la calidad de vida en relación a la salud física.....</i>	71
Tabla 13	
<i>Estadísticos de la calidad de vida en relación a la salud psicológica.....</i>	72
Tabla 14	
<i>Estadísticos de la calidad de vida en relación al bienestar socioeconómico</i>	73
Tabla 15	
<i>Estadísticos de la Importancia de realizar el reporte de incidentes.....</i>	74
Tabla 16	
<i>Estadísticos de la importancia de realizar el reporte de incidentes.....</i>	75
Tabla 17	
<i>Estadísticos del uso de EPP</i>	76
Tabla 18	
<i>Estadísticos de relleno de las herramientas de gestión.....</i>	77
Tabla 19	
<i>Estadísticos del monitoreo de gases.....</i>	78
Tabla 20	
<i>Estadísticos de la importancia de realizar el bloqueo de energía</i>	79
Tabla 21	
<i>Estadísticos de la asistencia a las capacitaciones por parte de los colaboradores</i>	80
Tabla 22	
<i>Actos subestándares cometidos por el personal antes de aplicar el PNL.....</i>	82
Tabla 23	
<i>Actos subestándares cometidos por el personal antes de aplicar el PNL.....</i>	84
Tabla 24	
<i>Validación de la hipótesis general</i>	86

Tabla 25	
<i>Resultados de la prueba T de Student - hipótesis general</i>	86
Tabla 26	
<i>Prueba T de Student - Hipótesis general</i>	87
Tabla 27	
<i>Estadísticos del consumo de drogas antes de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica A</i>	88
Tabla 28	
<i>Estadísticos del consumo de drogas después de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica A</i>	89
Tabla 29	
<i>Validación de la hipótesis específica A</i>	90
Tabla 30	
<i>Resultados de la prueba T de Student - hipótesis específica A</i>	90
Tabla 31	
<i>Prueba T de Student - Hipótesis específica A</i>	91
Tabla 32	
<i>Estadísticos del bloqueo de labor antes de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica B</i>	92
Tabla 33	
<i>Estadísticos del bloqueo de labor después de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica B</i>	93
Tabla 34	
<i>Validación de la hipótesis específica B</i>	94
Tabla 35	
<i>Resultados de la prueba T de Student - hipótesis específica B</i>	94
Tabla 36	
<i>Prueba T de Student - Hipótesis específica B</i>	95
Tabla 37	
<i>Estadísticos del reporte de incidentes antes de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica C</i>	96

Tabla 38
Estadísticos del reporte de incidentes después de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica C.....97

Tabla 39
Validación de la hipótesis específica C.....98

Tabla 40
Resultados de la prueba T de Student - hipótesis específica C.....98

Tabla 41
Prueba T de Student - Hipótesis específica C.....99

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas mineras buscan nuevos mecanismos para mejorar su productividad y competitividad en el mercado. Dados los cambios en las tasas de accidentes durante la última década, es importante promover la gestión de la seguridad y la salud para garantizar la continuidad y el éxito organizacional. El objetivo principal es no tener accidentes.

Por ello, propongo un estudio que compare la relación entre la programación neurolingüística y la prevención de accidentes de trabajo, propuesta que revela las metas de diversas organizaciones de nuestra industria minera. Esta relación tiene en cuenta los estilos de aprendizaje de los colaboradores, a partir de los cuales se determinan estrategias didácticas y ofrecen actividades de *coaching* en la plataforma interactiva de la PNL.

La importancia de la tesis, por un lado, recae en su ofrecimiento de componentes que pueden impulsar las capacidades de los colaboradores usando la PNL. Por otro lado, esto es relevante por concientizar a los trabajadores de realizar correctamente las actividades asignadas. Teniendo en cuenta las actitudes de los empleados, su objetivo de influir en la buena cultura de seguridad de la empresa, el cambio estadístico y la eficiencia de la producción, el presente libro tiene por objetivo determinar la relación entre programación neurolingüística y la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana – Casapalca

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, se sabe que la actividad minera es de alto riesgo, ya que los accidentes laborales repercuten en la estabilidad económica y social de la empresa. Esto se muestra a través de las estadísticas de accidentabilidad nada alentadoras de estos últimos años en el sector minero. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un colaborador muere cada 15 segundos a causa de accidentes relacionados con la minería, mientras que 153 trabajadores tienen un accidente laboral cada 15 segundos, lo que representa más de 317 millones de accidentes laborales. Además, la tasa de mortalidad también es alta, ya que 6300 colaboradores pierden la vida en accidentes; por lo tanto, estamos hablando de 2,3 millones de muertes al año (Recursos, 2019).

En el Perú durante el año 2020, se tuvieron 14 accidentes mortales cobrando 19 víctimas, de los cuales 9 pertenecen al titular minero, 4 a las empresas contratistas mineras y 6 a las empresas conexas (Ministerio de Energía y Minas, 2020). Por ello, es importante elaborar estrategias de

prevención dentro del sector minero, las cuales tienen que enfocarse en reducir los índices de mortandad en esta industria.

Huahuasonco Taza señala que, durante el periodo comprendido entre los años 2008 y 2017, se tuvo un total de 474 víctimas mortales, de las cuales 295 (62.23 %) víctimas corresponden a es trabajadores de Empresas Contratistas Mineras, mientras que los 67 fallecidos (37.77 %) pertenecen a las Empresas Titulares (2019). Además, en relación con los trabajadores que forman parte de la Empresa Minera de Régimen General, se tiene 407 fallecidos (85.86 %), mientras que en el Sector de Pequeña Minería y Minería Artesanal existen 67 fallecidos (14.14 %). La región con mayor accidentabilidad mortal en la industria minera es Ancash con 111 víctimas (23.41 %). Sin embargo, los más propensos a tener un accidente moral son aquellos que ocupan el lugar de maestros perforistas (13.27 %) y de ayudantes (20.86 %), cuyas edades varían entre 26 y 35 años (40.64 %), y los trabajadores que tienen entre 0 a 2 años de experiencia laboral (66.12 %).

En la unidad minera de Alpayana que está ubicada en el distrito de Chicla, provincia de Huarochirí, durante el año 2020 no se tuvieron accidentes fatales, pero sí sucedieron 15 accidentes incapacitantes y 20 incidentes fueron de alto potencial. (Estadísticas de Seguridad GMI, 2020). Por lo tanto, debemos de establecer lineamientos para reducir la tasa de accidentabilidad en la unidad.

Tello Velásquez señala que, dentro de los factores que afectan las condiciones de salud en la unidad minera Alpayana, se evidencia que el 39 % son de índole biológico, el 32 % obedece a factores de tipo social, y por último, un 29 % a factores institucionales (2020). El tema social es un factor muy importante para tener en cuenta al prevenir los accidentes laborales en la unidad.

Una de las estrategias para reducir estos índices es la Programación Neurolingüística (PNL). El cual consiste en construir representaciones de la realidad a través de nuestras percepciones del entorno, a la cual agrega-

mos nuestros valores y emociones. Todo esto nos conlleva a decir que no existe una sola realidad, sino realidades personales, las cuales tienen como base a la cultura de cada uno de nosotros (Gessen & Gessen, 2002).

Según Estrada Sánchez (2019), la programación neurolingüística y la cultura de seguridad minera tienen una relación significativa entre estas dos variables. Dentro de este contexto, la programación neurolingüística brinda influencias positivas en el desarrollo de competencias en el trabajo en equipo y el liderazgo entre los colaboradores de la empresa. De esta manera, se logra el reporte temprano de las condiciones laborales para mejorar las actitudes por un trabajo seguro.

La causa de los accidentes laborales según las Estadísticas de Seguridad de la Empresa GMI (2021), el 83 % se debe al comportamiento inseguro de los colaboradores, el 10 % a las fallas en el sistema de gestión, y el 7 % condiciones subestándares. Como se puede observar la mayor causa de accidentes se debe al factor humano, el comportamiento. Por lo tanto, esto es una de las causas en que debemos de intervenir para poder reducir la tasa de accidentabilidad en la unidad.

1.1. Objetivos

En este sentido, los objetivos planteados en la presente investigación son los siguientes:

1.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre programación neurolingüística y la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana – Casapalca.

1.1.2. Objetivos específicos

A. Determinar la relación entre la programación neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo y la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana – Casapalca.

- B. Establecer la relación entre programación neurolingüística en el cumplimiento de los procedimientos de trabajo y la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana – Casapalca.
- C. Precisar la relación entre la programación neurolingüística en el reporte de actos subestándares y la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana – Casapalca.

1.2. Hipótesis de la Investigación

1.2.1. Hipótesis General

La programación neurolingüística se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

1.2.1. Hipótesis Específica

- A. La programación neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.
- B. La programación neurolingüística en el cumplimiento de los procedimientos de trabajo se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.
- C. La programación neurolingüística en el reporte de actos subestándares se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

CAPÍTULO II

AVANCES TEÓRICOS

2.1. Estudios previos

Tenorio Concha (2019), en su tesis *Programación Neurolingüística: Técnicas Enfocadas en Reducir Trastornos de Estrés en Contexto Laboral*, establece como objetivo determinar si un programa de intervención basado en la Programación Neurolingüística, es eficaz para reducir el nivel de estrés laboral en una empresa del sector privado en la ciudad de Bogotá. La metodología empleada es de tipo cuantitativa, debido a que el propósito de dicha investigación era evidenciar si existía vestigios estadísticamente significativos entre el grupo experimental y el grupo de control.

Una vez comprobado lo señalado, se debe poner a cabo la propuesta de intervención en poblaciones que cuenten con características similares. Los instrumentos empleados para el grupo experimental fueron las técnicas de programación neurolingüística, y los instrumentos para el grupo de control fueron charlas con temáticas específicas. Para llevar a cabo la investigación, la muestra estuvo conformada por 52 colaboradores de la em-

presa Panalpina S.A. En cuanto a los resultados existe evidencia que existe una disminución significativa en el nivel de estrés en los colaboradores que recibieron la intervención de técnicas basadas en la programación neurolingüística. La presente investigación tiene como conclusión que las técnicas basadas en la programación neurolingüística son eficaces para disminuir el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa.

Arca Cordero (2018) en su tesis *Programación Neurolingüística en la Prevención de Accidentes de Trabajo en la Contrata Minera Tauro SAC – La Libertad*, tiene como objetivo determinar la influencia de la programación neurolingüística en la prevención de los accidentes laborales ocurridos en la ECM Minera Tauro SAC. Esta es una investigación del tipo aplicada y de nivel explicativo. La investigación propone establecer modelos de prevención de riesgos por el cual a través de análisis estadístico diagnostica el efecto de los indicadores usados para la influencia de la programación neurolingüística en los colaboradores.

La toma de datos se realizó mediante encuestas para evaluar la metodología VAK de la programación neurolingüística en la disciplina operativa. Se pudo llevar a cabo la tesis con ayuda de los colaboradores de la ECM Tauro SAC – Proyecto Santa María que consta de 120 trabajadores, y la muestra tomada corresponde a 76 trabajadores. La principal conclusión al que llega el investigador es que la programación neurolingüística influye positivamente en la prevención de accidentes de trabajo en la ECM Tauro SAC, con un 97.4 % de aceptación a un 95 % de nivel de confianza.

Huahuasonco Taza (2019) en su tesis *Análisis De Indicadores Asociados De La Ocurrencia De Accidentes Laborales Mortales En Trabajadores Mineros Peruano*, establece como objetivo de la investigación, analizar los indicadores asociados a la ocurrencia de accidentes mortales entre los años 2008 al 2017. El autor presenta un nivel descriptivo de investigación del tipo cuantitativo y de corte transversal. La investigación consiste en un análisis estadístico de los registros de accidentes e índices de seguridad presentados por la DGIM del MINEM, para la cual el investigador tiene como

población a los trabajadores del sector minero peruano entre el 1 de enero del 2008 y el 31 de diciembre del 2017, reportados a la Dirección General de Minería del Ministerio de Energía y Minas del Perú, el cual hace un total de los 189 965 trabajadores.

Los resultados obtenidos en este estudio dan a conocer que durante el periodo comprendido entre el 2008 y 2017, hubo un total de 474 víctimas mortales, de los cuales 295 (62.23 %) víctimas son trabajadores de Empresas Contratistas Mineras, y los 67 fallecidos (37.77 %) son de las Empresas Titulares. Si hablamos de trabajadores pertenecientes a Empresa Mineras de Régimen General, hay 407 fallecidos (85.86 %). Mientras que en el Sector de Pequeña Minería y Minería Artesanal hay 67 fallecidos (14.14 %). La región con mayor accidentabilidad mortal en la industria minera es Ancash con 111 víctimas (23.41 %). La ocupación de maestros perforistas (13.27 %) y de ayudantes (20.86 %) cuyas edades varían entre 26 y 35 años (40.64 %), y los trabajadores que tiene entre 0 a 2 años de experiencia laboral (66.12 %), son los más propensos a tener un accidente mortal.

2.2. Referentes teóricos

2.2.1. Programación neurolingüística

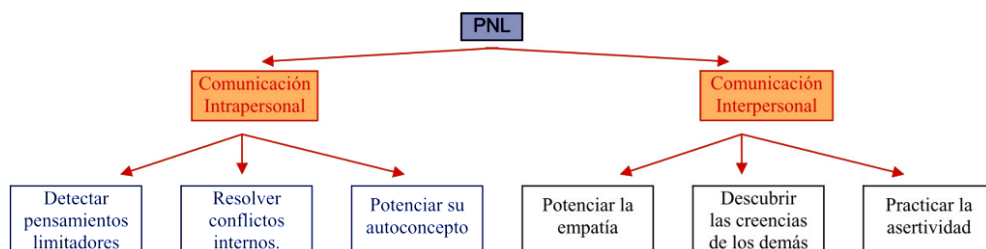
Según Mora et al. (2017), la programación neurolingüística, que desde ahora lo conoceremos como PNL, es un conjunto de modelos, habilidades y técnicas para pensar y actuar efectivamente. Todo esto a partir de la realización de un modelamiento de las estructuras lingüísticas, modo de pensar, y la manera de comportarse de las personas sobresalientes en su campo.

Bavister & Vickers (2014), definen que la PNL es un modelo de comunicación la cual se centra en identificar y utilizar modelos de pensamiento, que influyen en el comportamiento de la persona de tal manera que puede mejorar la efectividad y calidad de mismo sistema neurológico y lingüístico. Para ello, usamos el lenguaje que puede ser oral o corporal.

La PNL es la comunicación en su máxima expresión tanto a nivel intrapersonal como interpersonal. Por esta razón, la persona que domina las técnicas de la PNL tiene una mejora significativa en la comunicación consigo mismo, como también con las personas que se interrelaciona (Chumbirayco Pizarro, 2011). La PNL tiene excelentes beneficios, los cuales detallamos en la Figura 1.

Figura 1

Beneficios de la Programación Neurolingüística



Nota: Tomado de Chumbirayco (2011).

Por su parte, Harris (2004) sostiene que el objetivo principal de la PNL es ayudar al desenvolvimiento de las personas en lo mejor que saben hacer. Por tanto, su objetivo se concentra en el rendimiento, cuyos principios son los siguientes:

- Un buen acto de la persona puede ser modelado y transferido con los demás.
- Para lograr un alto rendimiento, es necesario el desarrollo de algunas habilidades, pero también involucra el desarrollo del estado físico y mental.
- El estado físico y mental pueden ser descompuestos en otros elementos más pequeños, los cuales pueden modificarse para alcanzar los resultados planificados.

La diferencia que tiene la PNL con las demás disciplinas, es que esta se enfoca en extraer modelos que demuestran cómo las personas pueden ser

exitosas y pueden ser modelos por otros con el fin de alcanzar sus propios objetivos. La PNL usa técnicas específicas para analizar los componentes de la actitud de una persona, pues se dedica a analizar el proceso de la mente en torno a la información y la metodología para alcanzar las estrategias que permitan la realización de sus metas.

Antecedentes de la programación neurolingüística

La psicología general dedicaba su atención a los procesos de comportamiento anormal de las personas y buscaba los mecanismos de cómo volver a la normalidad a los pacientes estudiados. Esta estrategia fue utilizada hasta que se inició el estudio de la PNL. A mediados del siglo XX, prominentes científicos entre ellos, Luria, retomaron los estudios que existía entre el cerebro y su relación con el lenguaje que se habían realizado aproximadamente cien años atrás. Así, volvió a surgir la interrogante: ¿Cómo el cerebro generaba los pensamientos, las emociones y las acciones? (Jaruffe Romero & Pomares Jacquin, 2011).

La PNL se creó al comienzo de los años 60 en EE. UU., pero sus enfoques en las que se basaban eran demasiado antiguos. Los fundadores consideraron dos aspectos. El primero es lograr una conceptualización de la PNL para así desarrollar un instrumento experimental, útil y práctico. El segundo aspecto que corresponde al modelado, tiene la función de duplicar la eficiencia de un determinado comportamiento (Harris, 2004).

En el año 1975, este mecanismo es denominado “PNL” cuando Richard Bandler junto a Jhon Grindler analizaron la recepción de la información en torno a los terapeutas más importantes de la época, tales como Fritz Perls, fundador de la terapia Gestalt. Aunque el término “neurolingüística” fue denominado antes por Korzybski y apareció por primera vez en su libro *Science and Sanity* en 1933, “neuro” se refiere a la mente y “lingüística” a la forma en que las personas pueden expresar sus diferentes experiencias adquiridas a lo largo de su vida (Harris, 2004).

Jaruffe Romero & Pomares Jacquin (2011) señalan que, durante la década de los años 90, Robbins aporta un concepto significativo sobre la PNL, pues considera que este es el estudio sobre cómo el lenguaje verbal y el no verbal afecta en el sistema nervioso. Cabe señalar que, a través de la comunicación, se puede dirigir al cerebro para poder lograr resultados óptimos. Estos autores consideran que la PNL es un estudio donde las personas tienen oportunidad de crecer en diferentes aspectos como emocional, psicológicos, artísticos, intelectuales, y a la vez contribuye en el crecimiento del entorno de las personas que lo practican.

La PNL ocupó un lugar preferencial entre las disciplinas que permiten a las personas llegar a sus objetivos. Los médicos, psicólogos, profesores ingenieros y profesionales de distintas áreas, la aplican actualmente para lograr su desarrollo personal y/o para el desarrollo de un equipo de trabajo.

Olivé Pibernat (2014) indica que la evolución de la PNL se ha desarrollado en tres enfoques:

- **Cambio remediativo**, el cual consiste en la ayuda de un experto para el cambio de otra persona. Esto se da por medio de intervenciones individualizadas que se enfocan en la solución de sus problemas.
- **Cambio en lo evolutivo y racional**, que está en torno al tema terapéutico hacia la enseñanza, la negociación y la salud.
- **Cambios generativos y sistémicos**, donde la intervención trabaja aspectos tales como la identidad, la misión y la visión, tanto a nivel individual como colectivo.

Características de la Programación Neurolingüística

Según Chumbirayco Pizarro (2011), la PNL posee características muy específicas:

- Se basa en un enfoque holístico, debido a que las partes de una persona están relacionadas entre sí. Por consiguiente, el cambio de una de las partes afecta a los demás.
- Se ocupa de los pequeños detalles en fin de ser más efectivos. Está basado en la competencia y el modelamiento. La base de la PNL es el modelamiento de las personas efectivas a fin de enseñar a otras personas a actuar de un modo similar. La PNL centra su atención en las capacidades y las habilidades individuales.
- Su punto central son los procesos mentales. La preocupación de la PNL es determinar cómo los pensamientos influyen en el rendimiento de las personas. Por ello, ofrece alternativas para modificar los patrones mentales y así poder mejorar la calidad de vida de las personas.
- Utiliza patrones específicos, pues la PNL proporciona estrategias que permiten relacionarse con otras personas y poder producir cambios significativos.
- Trabaja con la mente consiente e inconsciente.
- Sus procesos y resultados son ágiles, debido a que el cerebro aprende de manera rápida.
- Tiene un enfoque neutral, ya que la PNL tiene diversidad de usos.
- Es respetuosa, debido a que presta atención a las necesidades de las personas con las que se trabaja, y sobre todo se tiene en cuenta su punto de vista acerca de lo ideal de una situación dada.

Estructura de la programación neurolingüística

Las estructuras constituyen enfoques conceptuales más amplios de la programación neurolingüística, como analizaré a continuación. Orden experimental

Las estructuras constituyen enfoques conceptuales más amplios de la programación neurolingüística, como analizaremos a continuación.

Orden experimental

El orden experimental fue desarrollado por David Gordon de EE. UU. y Graham Dawes de Reino Unido, como un proyecto en conjunto que se inició en 1987 y a la fecha aún se sigue perfeccionando. Los dos crearon un sistema que permite analizar la estructura de rendimiento eficaz, y hace factible comprender lo que puede ofrecer la PNL. Esto esencialmente tiene dos aplicaciones: el cambio personal, el modelado y perfeccionamiento del rendimiento. Esta estructura está compuesta de 5 elementos que contribuyen al rendimiento:

- Los resultados,
- La creencia,
- Conducta,
- Estrategias mentales y
- Valores.

Este es un sistema completo debido a que los pensamientos internos afectan a la conducta externa, y esta afecta a los resultados alcanzados (Estrada Sánchez, 2019).

Figura 2

Elementos que Influyen en el Rendimiento Eficaz



Nota: El tamaño de las flechas se rige por el nivel de influencia. Tomado de Harris (1999).

Harris propone un diagrama que representa las relaciones de los elementos e indica la influencia que cada uno ejerce sobre el otro, tal como se muestra en la Figura 2.

Esta estructura muestra con claridad que al utilizar las mismas formas de pensamiento y de conducta se obtiene los mismos resultados. Sin embargo, si se introducen cambios en estas áreas los individuos, pueden llegar a progresar.

Niveles neurológicos

Este enfoque denominado “niveles lógicos de pensamiento”, fue desarrollado por Robert Dilts, quien se basa en el trabajo de Gregori Batelson. Este último establece cuatro niveles de aprendizaje y cambio:

A. Nivel 1: El entorno.

Este nivel responde a las preguntas: ¿Dónde?, ¿Cuándo?, ¿Con quién? Así, el nivel 1 involucra las condiciones externas donde se lleva a cabo los comportamientos y las actitudes, los cuales percibimos directamente con nuestros sentidos.

B. Nivel 2: Conducta o comportamiento.

Este nivel responde a la pregunta: ¿Qué? Se refiere al rendimiento de la persona. En otras palabras, a toda acción y reacción que tiene una persona con relación al entorno donde se encuentre. Además, Serrat (2005) señala que la conducta constituye el núcleo de la motivación. El entrenador debe saber plantearlas para poder lograr los objetivos propuestos. Si una determinada conducta persiste en el tiempo; entonces, estamos se trata de una actitud. Por ello, el autor plantea 5 tipos de actitudes.

- **Proactiva:** Se refiere a las personas que tienen una motivación muy alta para lograr sus objetivos. Adicional a esto, la persona es capaz

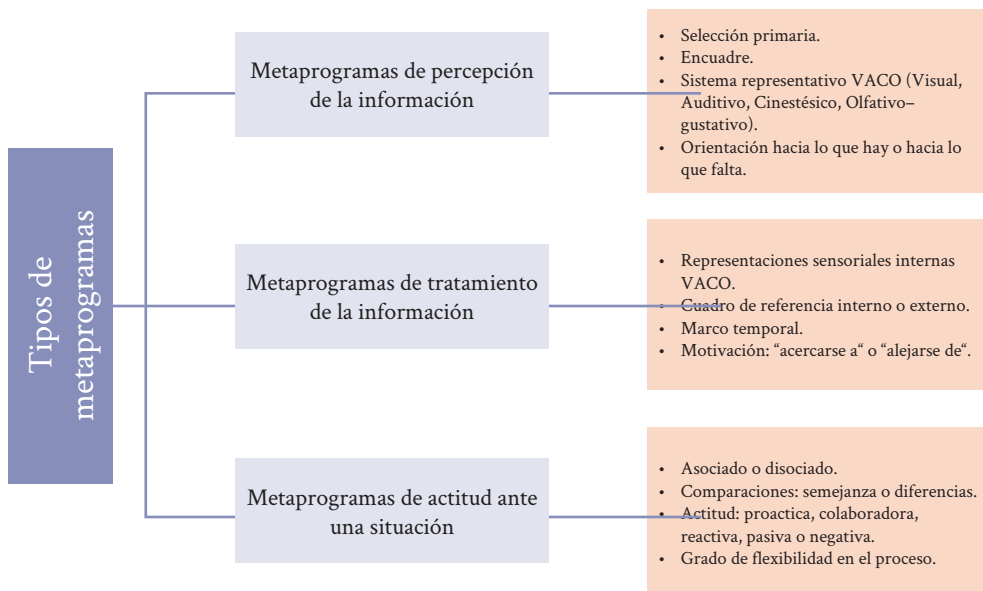
de contagiar su entusiasmo y aplica estrategias para lograr sus objetivos.

- **Colaboradora:** Corresponde a las personas que siempre están prestas a ayudar en el logro de determinados objetivos.
- **Reactiva:** Se refiere a las personas que siempre realizan su trabajo de la mejor manera que saben, pero por lo general esperan instrucciones precisas para realizar la tarea. No demuestran iniciativa.
- **Pasiva:** Es aquella persona que hace el mínimo esfuerzo para realizar la tarea, y espera que otros lo realicen en su lugar.
- **Negativa:** Se refiere a aquellas personas que siempre ven el lado negativo de las cosas que se llevan a cabo.

C. Nivel 3: Capacidad

Figura 3

Tipos de Metaprogramas



Nota: Los metaprogramas ajustan las informaciones a nuestros valores, criterios, intereses y creencias. Tomado de Serrat (2005).

Es la habilidad que tiene una persona para realizar alguna tarea en específico. Por ejemplo, la capacidad de comunicarnos, interrelacionarnos con los demás, etc.

Aplicaciones de la PNL

La PNL se aplica en 2 grandes áreas: el entorno empresarial y el entorno personal.

Entorno Empresarial

La intervención de la PNL en el entorno laboral, es una gran estrategia para mejorar la satisfacción y la salud de los colaboradores, debido a que el cambio se viene desde el interior de la organización, ayudando a los colaboradores a conocer y entender sus emociones, situaciones y procesos (López, 2020). El hecho de comprender aquello que no puedes dominar y todo aquello que esta fuera del alcance del individuo tales como la economía, los compañeros, los amigos, son cosas que no podemos dominar y solo es cuestión de comprender. Al ser proactivos nos concentramos en niveles superiores del cambio y aprovechamos nuestros recursos internos. El ser reactivos nos relega a quedarnos en niveles inferiores. Esta acción implica que nuestro entorno tome decisiones por nosotros; de esta manera, no podremos cambiar nuestras conductas.

La PNL es útil para que los empleados, directivos y colaboradores de la empresa comprendan lo que su cuerpo les quiere decir con relación a un problema o determinada situación. A la vez se puede identificar la actitud de sus colegas de trabajo para comprender y mejorar su relación interpersonal.

La persona es el eje fundamental de la organización, pues no existen empresas exitosas sin colaboradores exitosos. Por lo tanto, el éxito de una empresa no depende solo de la preparación de los trabajadores en temas técnicos, sino también de su preparación en los factores blandos de la per-

sona que la convierte en un elemento más importante dentro de la organización (López, 2020).

Entorno Personal

La PNL presenta diversas herramientas y técnicas específicas, las cuales pueden ser aplicadas para reorganizar nuestra experiencia, y definir y asegurar cualquier resultado conductual de la persona. Así, nos permitirá obtener respuestas positivas a los objetivos que se propongan.

La técnica se basa en conocer y emplear nuestro propio código de comunicación y emplearlo de manera adecuada para lograr nuestros objetivos de manera eficaz. La PNL puede ser utilizado por cualquier persona, cuyo propósito es incrementar y mejorar la calidad de vida de quien practique sus técnicas.

La aplicación de la PNL a nivel personal es sencilla, basta con conocer cómo organizamos nuestro comportamiento diario; es decir, conocer nuestro código particular de comunicación y ordenarlo de tal manera que nos permita alcanzar nuestras metas y objetivos trazados. Por ende, la PNL es muy útil y práctica en caso de que seamos capaces de integrarlas a nuestra vida cotidiana. Con este motivo, debemos conocer cómo funciona nuestro pensamiento y de qué forma nos comunicamos con nosotros mismos y con los demás. La PNL nos permitirá adecuar la causa de los efectos que nos propongamos. Las ventajas que se tiene el usar la PNL en la vida cotidiana son:

- Permite explorar el interior para descubrir sus limitaciones y desarrollar áreas y capacidades que nunca se aprovecharon. De este modo, permitirán realizar los cambios deseados.
- Mejorar las relaciones interpersonales.
- Proyectar un futuro con sostenibilidad, logrando la armonía en el lugar donde vives.

- Determinar la forma en que las personas reciben, procesan y emiten información para usarlos y enriquecer el encuentro con las personas de nuestro alrededor.
- Conectarse con el interlocutor a través de mensajes no verbales, sin necesidad de forzar interpretaciones que interrumpen la comunicación.
- Detectar el impacto que genera tu mensaje en tu interlocutor, y si es necesario reorganizarlo para lograr el objetivo deseado.
- Mejorar en gran manera la calidad de información que se recibe y se entrega para lograr un mejor liderazgo.

Se aprende mientras uno crece y sin que nadie nos diga cómo hacerlo. Así, el aprendizaje es progresivo y desaprendemos de manera inconsciente. Justamente esta capacidad que tenemos genera preocupación: ¿Qué aprendemos? Mas no: ¿Cómo lo hacemos? (Gustavo, 1997).

Canales de la Programación Neurolingüística

Para entrar en contacto con la realidad, el ser humano utiliza los órganos de los sentidos, los cuales le proporcionan información acerca del mundo que lo rodea para así codificar la información. Luego, esta información es trasladada hacia el cerebro y produce una respuesta de acuerdo con experiencias anteriores.

Los canales de percepción tienen una estrecha relación con los cinco sentidos, es por ello que se llaman “Canales Perceptuales”. Para algunas personas es más importante la información gráfica; no obstante, para otras son acerca de algún tema, y para otros, las sensaciones que producen una determinada información. Sin embargo, también existen personas que para ellos no tiene mayor relevancia el tipo de canal por donde llega la

información (Maturana, 2010).

Los sistemas de representación predominantes son: Visual, auditivo y kinestésico.

Volvemos a incidir que los órganos de los sentidos son los que se encargan de la comunicación interna y externa de la experiencia.

Canal Visual

El sistema de representación visual se caracteriza porque es necesario las representaciones gráficas para lograr su aprendizaje. La persona que utiliza este tipo de canal absorbe gran cantidad de conocimientos que se necesita para observar y ser observado.

Según Maturana (2010), esta persona es en general alguien organizada que observa los detalles mínimos y cuando conversa mantiene una posición rígida, pero mueve mucho las manos y tiene en general buena ortografía. Además, logra memorizar las cosas mediante gráficos y se concentra en algo específico aun en la presencia de ruidos molestos. Tiene preferencia por leer en lugar de escuchar.

Canal Auditivo

Este sistema se caracteriza por los colaboradores que entienden mejor a través de la oralidad. Poder explicar esta información a otras personas, permite relacionar o crear conceptos, pero no con la misma facilidad que el canal visual, ya que es más lento. La característica que predomina en una persona auditiva es su facilidad para aprender idiomas o música. Al expresarse cuida mucho su dicción, puede repetir con facilidad lo que escucha y memorizar secuencias o procedimientos. Sin embargo, se le dificulta el aprendizaje cuando se presentan ruidos en su entorno. Además, su aprendizaje se lleva a cabo a través del diálogo; por ende, es relevante

utilizar la retórica (Maturana, 2010).

Canal Kinestésico

Este tipo de personas requieren contacto físico, pues responde a estímulos físicos como expresión de sus sentimientos. También tiene como objetivo su comodidad en su centro de labor. Su estrategia recae en la memorización a partir de caminatas, y en la concentración sobre sus acciones. Además, manipulan objetos materiales y por medio de experimentos. Así, se concluye que estas personas necesitan un abordaje funcional o vivencial (Maturana, 2010).

El mundo de las personas Kinestésicas se representa a través de las sensaciones, aunque pueda ser lento y profundo.

Rapport o Empatía

Según O'Connor & Seymour (1994), el *rapport* es un proceso mediante el cual se establece una confianza mutua y comprensión entre dos o más personas que pueden generar respuestas útiles entre otras personas. El *rapport* actúa a nivel de las palabras, acciones, valores y creencias.

El *rapport* es una técnica de la PNL, el cual nos da la posibilidad de poder crear una comunicación efectiva entre las personas. Cuando se usa el *rapport* durante el proceso de intercambio de ideas, un mensaje que podría causar algún tipo de conflicto, puede tornarse más tolerante para el interlocutor (Muñoz Serra, 2005). Es decir, el uso del *rapport* durante el proceso de comunicación diario, puede evitar conflictos innecesarios.

El *rapport* para Batista & Romero (2007), es una habilidad comunicativa, la cual logra que las personas estén predispuestas a establecer un acoplamiento tanto físico como psicológico. De este modo, el emisor se dirige al receptor hasta su estado emocional deseado. Así, el *rapport* busca la armo-

nía durante el proceso de comunicación sin algún tipo de enfrentamiento. Esto ocasiona una mejor comunicación con los interlocutores, y por ende, una mayor comprensión y el desarrollo de una plena empatía entre los involucrados en el proceso de comunicación.

Todos los autores mencionados consideran que, para el líder, es importante influir sobre las personas que están a su cargo y saber llegar a los colaboradores, ya que ellos son una parte fundamental dentro de la organización. Para ellos es importante construir relaciones sólidas para poder alcanzar los objetivos trazados por la organización. En este contexto afirmo que el *rapport* es una herramienta fundamental que todo líder debe de utilizar.

Feedback

El *feedback* es la capacidad de poder lograr el reforzamiento de un comportamiento positivo, el cual se desea que se repita en el tiempo. Cuando se realiza una retroalimentación sobre algo bueno realizado por la otra persona, estamos hablando de un *feedback* positivo. Sin embargo, si la retroalimentación se realiza para cambiar ciertas actitudes negativas, estamos hablando acerca de un *feedback* negativo o correctivo.

Para Anzorena (2019), todo *feedback* tiene la finalidad de reforzar, mejorar y/o corregir la manera de realizar las tareas encomendadas o el comportamiento de las personas observadas. Cuando se trata el tema de reforzamiento, a veces se tiene el paradigma erróneo que el líder solo debe dar un *feedback* para corregir errores. No obstante, esta herramienta también sirve para reforzar conductas positivas de las personas. Esto genera motivación en los colaboradores y a su vez una actitud de imitación por parte de los integrantes del equipo de trabajo. El efecto más significativo es que predispone emocionalmente al observado cuando tenga que recibir un *feedback* negativo. Si el objetivo es mejorar o corregir, el *feedback* debe optimizar la efectividad de los colaboradores en función a los parámetros

establecidos por la empresa. Lo comentado es relevante, ya que el colaborador analiza sus oportunidades de mejora y las pone en práctica. Los requisitos que debe cumplir un *feedback* efectivo son los siguientes:

1. Su objetivo debe de ser reforzar, mejorar o corregir algún comportamiento, pero nunca culpar al observado. Debemos de tener en cuenta que el fin del *feedback* no es criticar ni menos reprimir al observado.
2. Debe de generar emociones positivas, de tal manera que pueda emprender acciones que mejoren las actitudes y corrijan los errores. Para ello, se debe elegir el lugar y el momento apropiado para entregar el *feedback*. La persona debe de estar tranquila y lista para entablar una conversación y nunca utilizar ese momento para agredir.
3. El *feedback* debe de estar enmarcado en las tareas y objetivos designados. Se debe de indicar los efectos y las consecuencias de los comportamientos que se pretende corregir.
4. Debe de estar sustentado por hechos comprobables o medibles. Se debe evitar descalificar al abordado.
5. Debe de estar enfocado en las conductas de las personas, mas no en las características particulares de la persona.
6. Debe plantear las razones por las que se concluye en una determinada opinión, para así dar espacio a una réplica.
7. El *feedback* debe dar la oportunidad de escuchar y entender el punto de vista del abordado. Debe comparar su interpretación de los hechos con el punto de vista del abordado, y estar dispuesto a cambiar su punto de vista si la situación lo amerita.
8. Debe tender lazos y fortalecer la autoestima del abordado, y no elevar el ego de quien realiza el *feedback*.
9. El *feedback* debe de estar dirigido al futuro mas no al pasado. Se debe

explicar los resultados que se pretende alcanzar, y sobre cómo van a beneficiar al abordado y a la empresa. Así, se debe de proponer el cambio de comportamiento a través de conductas específicas.

10. Se debe finalizar el compromiso de cumplir las acciones que se va a emprender para la mejora de las actitudes.

El *feedback* es muy importante en la conducción de una empresa o un equipo de trabajo, pero también es importante en la vida diaria. El *feedback*, según Cabrera & Mayordomo (2017), tiene dos características, el *feedback* sostenible y *feedback* autorregulador.

Por un lado, el *feedback* sostenible tiene 4 características:

1. Invita a los abordados a que determinen qué es un resultado de calidad.
2. Ayuda a los abordados a desarrollar habilidades para poder evaluarse por sí solos.
3. Capacita a los abordados para poder plantear sus propios objetivos y así programar su propio proceso de aprendizaje.
4. Promueve tareas de evaluación, las cuales aumentan el compromiso de los colaboradores.

Por otro lado, el *feedback* autorregulador promueve la interacción entre compromiso, control y confianza del abordado. En otras palabras, se refiere a cómo los colaboradores monitorean, dirigen y regulan sus acciones dirigidas al logro de su aprendizaje. Para ello, los colaboradores deben ser autónomos y disciplinados, y tener autocontrol para lograr sus objetivos personales. Sus características son las siguientes:

1. Tener la capacidad de crear un *feedback* interno.
2. Tener la capacidad de autoevaluación
3. Tener la voluntad de esforzarse a buscar respuestas con la información que nos brinda el *feedback*.

4. Tener la confianza de hallar la respuesta correcta.
5. Tener la competencia para determinar el éxito o el fracaso de nuestras decisiones.
6. Poder pedir ayuda si es que la consideramos necesaria.

El *feedforward* en comparación al *feedback*, implica superar el carácter rememorativo que utiliza el *feedback*. Así, propone el uso de la retroalimentación para mejorar el comportamiento y el desempeño en ocasiones futuras.

Coaching

Muradep (2011) sostiene que el *coaching* es una herramienta muy útil para eliminar las barreras mentales. Esta herramienta genera hábitos con el fin de facilitar al entrenado y sistemas de cambio que le permitirá mejorar en aspectos determinados. Es la habilidad de acompañar al entrenado durante el proceso de cambio de sus antiguos hábitos y forma de vida. Todo esto con el fin de autoconocerse y cambiar la manera de realizar sus actividades para mejorar de manera personal y profesional. Es decir, es un facilitador para la toma de decisiones en la manera de actuar del entrenado ante alguna situación dada.

Cuando una determinada organización enfrenta una cadena de resultados negativos por el bajo nivel emocional de los integrantes de la organización es el momento de realizar sesiones de *coaching* para poder revertir esa situación. Caso contrario, la empresa esa destinada a fracasar. Payeras (2006) argumenta que el *coaching* surge ante la incapacidad de los gerentes y directivos de las empresas al momento de tomar decisiones y definir prioridades.

Cuando el problema cada vez se hace más difícil de gestionar, el gerente necesita realizar un *feedback* para recuperar la seguridad que se va perdiendo debido a que el directorio comienza a cuestionar sus resultados y

la manera como lidera la empresa. Las razones por las que es necesario el *coaching* son las siguientes:

El estrés que cada día aumenta, debido a las circunstancias conflictivas. Sentirse solo profesionalmente. Los altos directivos por lo general están solos, debido a su estatus. Estos no comparten mucho tiempo con los demás integrantes de la organización.

Aplicaciones del Coaching

Muradep (2011) menciona que el objetivo del *coaching* es el análisis de las relaciones internas de la organización; en consecuencia, si se pierde el objetivo, sería otro proceso.

Las formas de aplicar el *coaching* son las siguientes:

1. **Liderar equipos.** La misión de del *coaching* externo no es dar un taller sobre trabajo en equipo, pero puede trabajar con el cliente para determinar cuáles son las resistencias y los límites más frecuentes de su equipo de trabajo.
2. **Aprender a escuchar a la organización.** Con mucha frecuencia en los estilos de liderazgo, se tiene una lectura de las personas que componen la organización muy sesgada. En otras palabras, las personas se dejan llevar por percepciones que se asemejan a una manera personal de ver las cosas.
3. **Análisis de algunas promociones.** La mejor forma de promover es enfocarlo al perfil de competencias y a una evaluación exhaustiva de los candidatos. En ocasiones, este tipo de promociones no son así, sino que son realizadas subjetivamente por parte de los directivos de acuerdo con criterios totalmente diferentes.

Tipos de Coaching

Lozano Correa (2008) señala dos tipos de *coaching*. Por un lado, el *coaching* personal, conocido también como *life coaching*. Este se refiere al entrenamiento en aspectos personales del individuo, cuya finalidad es ser proactivo para que se pueda alcanzar los objetivos. Por otro lado, el *coaching* empresarial, el cual se ubica en 3 etapas.

1. La primera consiste en que el *coach* plantee un problema, mientras que los entrenados buscan variables para resolverlo.
2. La segunda etapa exige a los entrenados eliminar los antiguos paradigmas aprendidos, que no permitan su desarrollo profesional y reemplazarlos por nuevos paradigmas que ayudarán en la solución del problema planteado.
3. Finalmente, la tercera etapa es donde los entrenados pueden dar respuestas innovadoras al problema planteado. El *coaching* empresarial es un proceso orientado a resultados, y tiene como objetivo la mejora continua en cada proceso ya sea grupal o individual en la empresa.

Casado et al. (2003) afirman que existe dos tipos básicos del *coaching*:

a. Coaching para el desarrollo del liderazgo:

Busca influir en las personas mostrándole sus debilidades y oportunidades de mejora con la finalidad de cambiar los hábitos. Este *coaching* forma líderes y no directivos, ya que en la formación de directivos interviene la mejora de conocimientos técnicos, llamados también los *hard skills*. Mientras que en el *coaching* se enfoca más en los aspectos intangibles o denominados *hard skills*, tales como la comunicación y la confianza en uno mismo.

Este es un proceso por el cual se descubre el potencial del entrenado. De esta manera, se maximiza su desempeño, y reemplaza los hábitos que no permiten su desarrollo. El cambio de hábitos no es una tarea

sencilla, ya que debe de empezar de a poco. Así, el entrenado debe darse cuenta de que puede mejorar rompiendo todos esos paradigmas antiguos para lograr una evolución y mejora como persona y líder.

Caicedo Ausique et al.(2013) comenta que debemos de tener en cuenta de que el hábito es la intersección que existe entre conocimientos, voluntades y Capacidades. Por lo tanto, se debe de trabajar en los tres aspectos para lograr el cambio de un hábito.

Figura 4

Componentes de los Hábitos Humanos



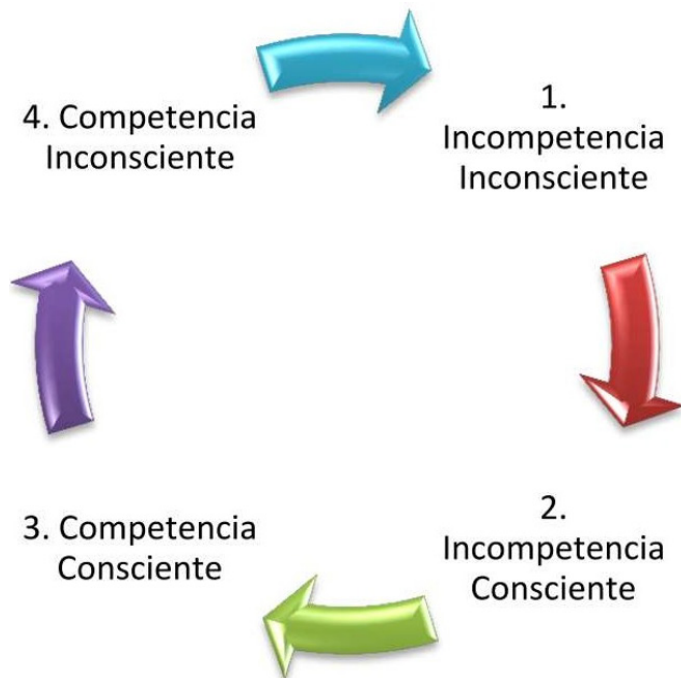
Nota: Tomado de Caicedo Ausique et al. (2013).

La metodología se basa en la experiencia del entrenado a través de una interacción permanente entre el *coach* y el entrenado. Al igual que cualquier otro tipo de aprendizaje, se mueve por diferentes etapas para llegar a conseguir la denominada “Competencia Inconsciente”.

1. **Identificar los aspectos a mejorar**, este es el primer paso ya que el entrenado o lo llamaremos el *coachee*, ha aprendido por sí solo sin tener idea si lo hizo bien o mal. Es decir se encuentra en un estado de Incompetencia Inconsciente. Este paso aborda la toma de conciencia del *coachee* en torno a sus puntos fuertes y débiles. Para ello, se utiliza herramientas tales como cuestionarios que son desarrollados por colaboradores cercanos al *coachee*.
2. **Se inicia las sesiones del *feedback***, después de la aplicación de estas herramientas, donde se comparan las opiniones que el *coachee* cree que pertinentes al cuestionario. Seguidamente se establecen metas y objetivos a la mejora del *coachee*. Estos deben de ir acompañados de un plan de acción de mejora.
3. **Aprendizaje en el centro de trabajo**. A partir de aquí se comienza el aprendizaje en el mismo centro de trabajo, donde según las necesidades del *coachee*, se hará necesario el acompañamiento del *coach*, a quien se le proporcionará un *feedback* constante sobre el proceso de su mejora.
4. **Competencia Consciente**. Todo esto con el fin de alcanzar las dos últimas etapas en el proceso de cambio. Llegando en primer lugar a la Competencia Consciente, cabe señalar que él hace las cosas de manera regular, pero antes el sujeto piensa y tiene en cuenta lo que aprendió acerca de cómo hacerlo.
5. **Competencia Inconsciente**. A partir de la práctica y disciplina, se puede alcanzar la Competencia Inconsciente, la cual le permitirá desarrollar sus tareas de manera óptima.

Figura 5

Aprendizaje de Competencias



Nota: Tomado de Caicedo Ausique et al. (2013).

f. *Coaching* para la mejora del desempeño

La diferencia con el anterior tipo radica en el objetivo que persigue. Es decir, mientras que el anterior busca mejorar los hábitos y las habilidades del directivo, este tipo de *coaching* tiene como objetivo identificar aquello que no permite realizar un buen desempeño, para así poder cambiarlo y potenciar los que ya se tienen para lograr resultados más óptimos.

Elementos Básicos del Coaching

Según Monroy Navarro (2015), los elementos del *Coaching* son:

- **Valores:** El *coaching* se basa en valores. Caso contrario, esta herramienta se convertiría en la presentación de un grupo de trucos.

- **Resultados:** El empleo del *coaching* persigue ciertos resultados con el objetivo de mejorar las actitudes de una persona o grupo de personas.
- **Disciplina:** La disciplina es fundamental para lograr que el *coaching* tenga resultados positivos en el entrenamiento de las personas.
- **Formación Previa:** Para iniciar un *coaching* realmente productivo, previamente se debe de tener entrenamientos. Con memorizar los procedimientos y conceptos no es suficiente, pues hace falta realizar sesiones de entrenamiento que facilitarán el trabajo del *coach*.

Proceso del Coaching.

Estrada Sánchez (2019) comenta que el proceso del *coaching* consta de los siguientes pasos:

- a. Se debe establecer una relación entre el entrenador y entrenado, la persona que va a ser entrenada. Además, se debe de establecer un objetivo claro por parte del *coach*. Es fundamental que exista un grado alto de confianza.
- b. Se debe establecer el diagnóstico de las necesidades del *coachee*. Para ello, el entrenador brinda su ayuda al *coachee* para identificar y analizar sus deficiencias en relación al objetivo. Durante este paso es común que el *coach* impulse al *coachee* a reformular su problema original.
- c. Desarrollar un plan de acción. El *coaching* debe estar predispuesto para la aplicación del “action learning”. También, el *coach* y el *coachee* pueden optar por otras modalidades de aprendizaje.
- d. El *coach* debe monitorear las acciones del entrenado.

Beneficios del Coaching

Whitmore (2009) señala que los beneficios del *Coaching* son:

- La mejora de la productividad y del desempeño, pues el *coaching* extrae y perfecciona lo mejor de los individuos. El desarrollo personal es fundamental, pues no basta con enviar a los colaboradores a capacitaciones técnicas, sino también se debe potenciar sus habilidades blandas.
- El aprendizaje mejora, ya que el *coaching* es una herramienta que aprovecha el tiempo.
- Mejora las relaciones interpersonales mediante el acto de considerar la opinión de una persona.
- Brinda una mejor calidad de vida para los integrantes del equipo. Si existe un respeto entre ambos, hay una mejora considerable en las relaciones y la atmósfera laboral. Existe mayor tiempo para la gerencia, pues los empleados entrenados no necesitan de un seguimiento constante en las tareas encomendadas.
- Se generan más ideas innovadoras, ya que el *coaching* alienta al equipo de trabajo a brindar nuevas ideas creativas. Nos brinda un mejor uso del recurso humano y sus habilidades. A partir del *coaching*, se pondrá a descubierto los talentos ocultos de las personas entrenadas, las cuales se pueden utilizar para el beneficio de la empresa.
- Brinda una respuesta eficaz y rápida en un ambiente donde los colaboradores se sienten valorados. Así, ellos pueden brindar respuestas inmediatas sin necesidad de pedírselos. Mayor adaptabilidad al cambio y flexibilidad. La mejor tarea del *coaching* es el potencial que tiene para generar cambios, respuestas, y sobre todo alentar responsabilidades a los colaboradores entrenados. Personal tendrá motivación, ya que el *coaching* va a ayudar a las personas a conseguir su automotivación.
- El cambio de cultura que genera el *coaching* al acuñar un estilo gerencial de alto desempeño.

2.2.2. Accidentes laborales

Un accidente es un evento aleatorio; es decir, no se puede predecir. La prevención no quita la ocurrencia, sino que generan menos daño o que ocurran con menor frecuencia. Un accidente es una cadena de eventos no deseados que terminan produciendo una pérdida (Botta, 2018).

Para Jiménez Naruse & Alvear Galindo (2005), un accidente de trabajo es la consecuencia de una cadena de factores donde hubo una falla y no llegó a buen término. Además, se dice que los accidentes son consecuencias de la actividad humana, pero que la intervención del hombre puede prevenir el suceso de estos.

También cabe señalar que un accidente de trabajo es aquella lesión corporal que sufre un colaborador como consecuencia de la actividad que realiza en su centro laboral (Fernández et al., 2008).

Los accidentes de trabajo traen consigo pérdidas económicas tanto a la familia como a la empresa, e incluso pueden causar daños irreparables en las familias involucradas. Esto puede conllevar a sueños truncados y problemas sociales.

Causas

Las causas de los accidentes vienen a ser de tres tipos: causas por fallas en el sistema de gestión, las causas directas y las causas inmediatas.

Fallas o Falta en el Sistema de Gestión

Esto sucede cuando los planes de gestión, los estándares operacionales y el desempeño de la plana directiva, no existen o son deficientes.

Causas Básicas.

Son aquellas que se producen por factores personales o factores de trabajo, los cuales definiremos a continuación:

- **Factores Personales:** Están relacionados con la falta de habilidades, conocimientos, la condición física-mental de las personas. Además, involucra los factores psicológicos.
- **Factores de Trabajo:** Este ítem se refiere a los defectos en el diseño, errores, demora logística, las adquisiciones no adecuadas, el uso de equipos, herramientas y materiales no apropiados. También implica una mala elección o ejecución de los métodos de explotación. En resumen, están relacionados con el ambiente de trabajo.

Causas Inmediatas.

Son aquellos producidos por actos y/o condiciones subestándares, las cuales definiré a continuación:

- **Condiciones subestándares:** Se refiere a las instalaciones incorrectas, las áreas inapropiadas de trabajo, el uso incorrecto de materiales, sustancias, y entre otros.
- **Actos subestándares:** Así se llama al acto subestándar o a toda práctica o acción incorrecta que es ejecutada por el trabajador, la cual puede causar un accidente.

Triángulo de Bird

La pirámide de los accidentes o de Bird fue realizada en 1969, en un estudio con más de 1 750 000 accidentes reportados por 297 empresas en 21 grupos industriales diferentes. Esto reveló que, por cada accidente que implican consecuencias fatales, se produjeron 10 accidentes leves, los cuales fueron atendidos solamente por primeros auxilios, 30 accidentes con

daños materiales y 600 incidentes sin daños materiales ni lesiones (Botta, 2018).

Esta relación varía durante el tiempo de acuerdo con el autor que lo proponga, o según la actividad que lo representa. Sin embargo, dicha relación tiene en común la cuantiosa cantidad de incidentes con resultados mortales, tal como muestra la pirámide o triángulo de Bird (Figura 6).

Figura 6

Pirámide de Bird



Nota: Tomado de Botta (2018).

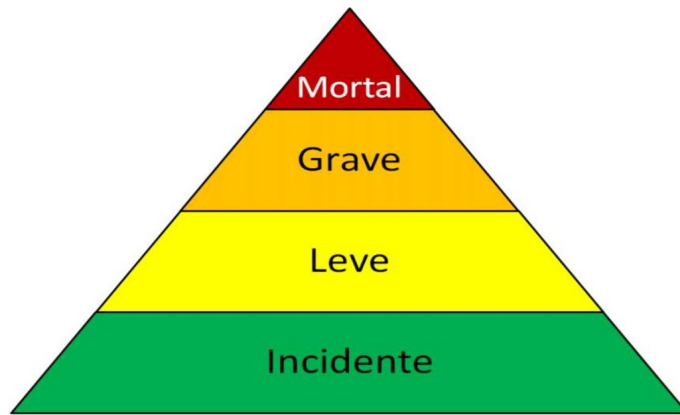
En términos generales, propongo definir al triángulo de Bird tal como muestra la Figura 7:

Los accidentes son eventos no deseados y tienen algo particular: A medida que aumenta la gravedad, se reduce la cantidad que se produce. Asimismo, a medida que la gravedad se reduce, aumenta la cantidad de eventos, tal como muestra la Figura 8.

A partir de lo comentado sobre la pirámide es que, si reducimos los incidentes, tenemos mayor probabilidad de que no ocurra un accidente mortal. En consecuencia, se reducirían los accidentes graves y leves.

Figura 7

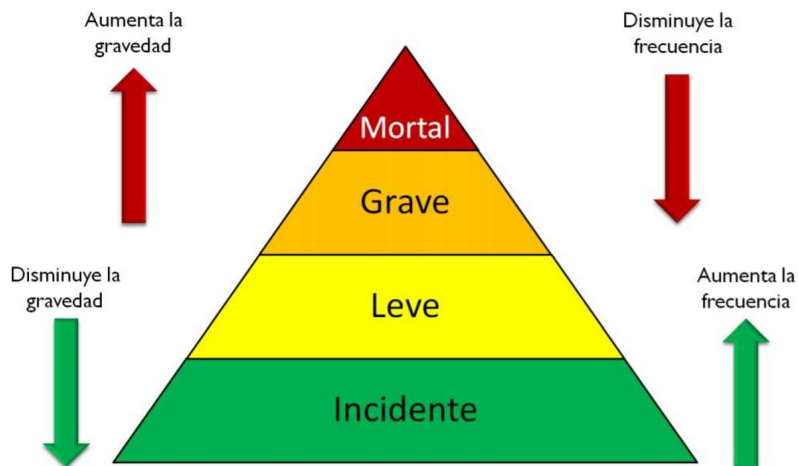
Pirámide General



Nota: Tomado de Botta (2018).

Figura 8

Gravedad Vs frecuencia



Nota: Tomado de Botta (2018).

Con el estudio de los incidentes, se generan oportunidades de aprendizaje para que no vuelvan a ocurrir este tipo de eventos. No obstante, también se tiene un problema en el área de trabajo: La falta de reportes de incidentes ocurridos en el trabajo por parte de los colaboradores. Esto puede ocurrir ya sea por temor a represalias o por desconocimiento; sin embargo, es allí donde surge la necesidad de implementar estrategias efectivas para mejorar el reporte de este tipo de eventos y poder controlarlos para no llegar a accidentes con pérdidas humanas o materiales.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Según Lozada (2016), la investigación aplicada tiene como finalidad buscar la producción de conocimientos para su uso en la solución de los problemas presentados en la sociedad o en las empresas. La investigación aplicada utiliza los conocimientos provenientes de la investigación básica. Así, la investigación aplicada utiliza e integra las teorías generales existentes para resolver los problemas planteados por los hombres y la sociedad (Baena Paz, 2017).

Por lo tanto, la presente investigación es del tipo “Aplicado”, debido al tipo de pregunta que se plantea. La investigación está orientada a explicar la influencia de la programación neurolingüística sobre la prevención de accidentes laborales. Su finalidad es la utilización práctica y la aplicación a nivel general de todos los conocimientos que se puedan generar.

Asimismo, la investigación es descriptiva porque tiene como finalidad encontrar especificaciones de características, propiedades y perfiles, ya sean personas, procesos o cualquier objeto de investigación (Hernández Sampieri et al., 1996).

Conforme a lo mencionado previamente, el presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo, debido a que describiré la relación que existe entre las dos variables de estudio: La programación neurolingüística y la prevención de accidentes laborales.

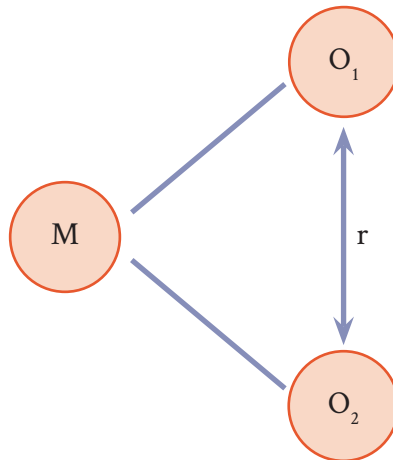
También se aplicó el método inductivo-deductivo se encuentra formado por la inducción y la deducción. Por un lado, la inducción es cuando se pasa del conocimiento particular a uno general, y se basa en la repetición de fenómenos y hechos de la realidad. De esta manera, a partir de los rasgos en común en un determinado grupo de estudio, se puede llegar a las conclusiones. Por otro lado, el razonamiento deductivo se conoce como el proceso en que, a partir de las afirmaciones generales, se arriba a afirmaciones particulares (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017).

Según Hernández et al. (2014), en la investigación no experimental no se ejecuta una maniobra intencional de las variables, porque solo se observan todos los fenómenos que existen en su ambiente normal, para después realizar su correspondiente análisis. Dentro de la investigación no experimental podemos considerar la investigación transeccional o transversal, la cual es un tipo de investigación observacional que recolecta datos por única vez y tiene como propósito describir las variables para luego analizar su incidencia y la relación que tienen en un momento dado (Hernández et al., 2014).

Dentro de la investigación transversal, se tiene los diseños correlacionales-causales que, según Hernández et al., (2014) describe las relaciones que existen entre dos o más variables en un periodo determinado. Esto nos indica si el aumento o disminución de una variable coincide con el aumento o disminución de la otra variable.

Figura 9

Diseño de investigación



Donde:

r = Relación

M = Muestra

O_x = Variable X: Programación Neurolingüística

O_y = Variable Y: Prevención de Accidentes Laborales

3.2. Identificación de Variables

3.2.1. Variable Independiente (X)

Programación Neurolingüística

3.2.2. Variable Dependiente (Y)

Prevención de Accidentes Laborales

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores
Programación Neurolingüística	La PNL es un modelo de comunicación la cual se centra en identificar y utilizar modelos de pensamiento, las cuales influyen en el comportamiento de la persona de tal manera que puede mejorar la efectividad y calidad de vida. Bavister & Vickers (2014)	Tipo de comunicación	Formas disponibles de comunicación que posee las personas	• Verbal • No verbal • Paraverbal
		Modelos de Pensamiento	Formas mediante las cuales las personas logran su aprendizaje	• Auditivo • Visual • Kinestésico
		Comportamiento	Manera cómo actúa o reacciona un individuo frente a un estímulo.	• Agresivo • Pasivo • Asertivo • De riesgo
		Calidad de Vida	Condiciones que contribuyen al bienestar de las personas	• Salud Física • Salud Psicológica • Red Interpersonal • Autorrealización • Inclusión Social • Bienestar Socioeconómico

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores
Prevención de Accidentes	Combinación de políticas, procedimientos y estándares que son implementados por el empleador en los trabajos realizados en la empresa, cuyo fin es prevenir pérdidas en el proceso, en la persona o medio ambiente (Atencia & García, 2019).	Cumplimiento de las Políticas	Son las pautas que se tienen en cuenta para el logro de objetivos en seguridad	• Ingesta de sustancias no permitidas (hoja de coca) • Implementación de refrigerios nocturnos
		Cumplimiento de Procedimientos	Son las acciones que se tienen que realizar al efectuar un trabajo con la finalidad de no accidentarse	• Asistencia a las capacitaciones • Reporte de incidentes y accidentes
		Reporte de actos subestándares	Son reportes que indican el incumplimiento de la manera correcta de ejecutar una determinada tarea	• Bloqueo de energía • Bloqueo del área de trabajo • Uso de autorizaciones al operar un equipo • Sostenimiento de las labores

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Es un grupo de todos los casos que tienen similitudes con ciertas especificaciones. Estas deben de situarse de manera clara en torno a las siguientes características: lugar, tiempo y contenido (Hernández et al., 1996). La población viene a ser el conjunto de elementos sobre los que se realizará un determinado estudio.

La población estuvo conformada por 120 trabajadores obreros de la empresa contratista minera GMI de la zona Cuerpos en la unidad minera Alpayana, distrito de Chicla, provincia de Huarochirí.

3.3.2. Muestra

Según Hernández et al. (1996), la muestra es considerado un subgrupo de la población que son seleccionados previamente para realizar un estudio determinado. Es así como la muestra para la investigación son los trabajadores de la ECM GMI en la unidad minera de Casapalca.

La muestra es un subgrupo de la población, cuya característica principal es que todos los elementos pertenecientes a la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Para este caso la muestra estuvo constituido por 91 trabajadores del Sector Intermedio de la zona Cuerpos de la unidad minera Casapalca, distrito de Chicla, Provincia de Huarochirí.

3.3.3. Técnica

El método de muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo con Otzen & Manterola (2017), es aquella que nos va a permitir seleccionar aquellas muestras accesibles a nuestro estudio, el cual es fundamentado en las facilidades de accesibilidad y proximidad para el investigador. Por ello, la técnica de muestreo de la presente tesis es de carácter no probabilístico. Con este objetivo en mente, se utilizará el método por conveniencia.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica es el procedimiento que se emplea para recoger datos y la información necesaria para poder probar la hipótesis planteada (Hernández et al., 1996). En la presente investigación se aplicó la observación directa, según Cea D'Ancona (1997), es un método que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación en particular. Para la presente tesis, estas observaciones se centrarán en los trabajadores con la finalidad de recopilar los datos necesarios para desarrollar la investigación. La información que se obtiene será clasificada y ordenada para su tratamiento estadístico. El instrumento empleado fue la ficha de recolección de datos.

3.4.1. Técnica de Procesamiento de Datos

Una vez aplicado los instrumentos y terminado la recolección de datos, estos deben de ser organizados y analizados para llegar a una conclusión que tenga relación con los objetivos planteados al inicio de la investigación con el fin de resolver el problema de investigación formulada (Hurtado De Barrera, 2000). El procesamiento de los datos obtenidos en la investigación se realizará de manera electrónica. Para ello, utilizaremos hojas de cálculo mediante los siguientes programas: Ms EXCEL y el Statistical Package for Social Sciences (IBM SPSS Statitcs 25).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSION DE DATOS

4.1. Presentación de datos generales

Durante el periodo de preparación se realizó la capacitación, evaluación y entrenamiento, usando los modelos de la programación neuro-lingüística. Para este fin, se realizó la siguiente encuesta a la muestra de 91 trabajadores de una población de 120. Las preguntas están descritas en la Tabla 2.

Tabla 2

Descripción y nombre de las variables usado en el trabajo de campo (Encuesta)

Ítem	Preguntas	Abrev.
1	¿Al hablar, lo hago de manera oportuna y de forma correcta? Mis palabras cuasan un efecto evidente sobre mis demás compañeros. (1 = si, 2 = no)	Com_verb
2	Cuando el supervisor te da una orden de trabajo ¿te fijas en sus gestos al margen de sus palabras? (1 = si, 2 = no)	Com_ Nverb

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA
PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

Ítem	Preguntas	Abrev.
3	Me encuentro animado al hablar en las capacitaciones. Mi lenguaje corporal es rico, me ayuda a expresar mis ideas. (1 = si, 2 = no)	Com_Pverb
4	Al utilizar un equipo nuevo, por lo general lo utilizo y a la medida que lo hago entiendo su funcionamiento. (1 = si, 2 = no)	P_Auditivo
5	Cuando realizo una tarea nueva, por lo general llamo al supervisor para que me de las instrucciones. (1 = si, 2 = no)	P_Visual
6	Cuando estoy aprendiendo una nueva tarea estoy más cómodo cuando veo como lo hace el maestro. (1 = si, 2 = no)	P_Kinestésico
7	¿Mi tono de voz cuando me enfado es notablemente alto casi gritando? (1 = si, 2 = no)	C_Agresivo
8	Cuando el supervisor me ordena a realizar una tarea que odio, generalmente lo hago sin decir nada porque es una responsabilidad que se me otorgo. (1 = si, 2 = no)	C_Pasivo
9	En las situaciones en las que no estoy de acuerdo con la opinión de mis compañeros, le expreso mi punto de vista mostrando respeto hacia el otro. (1 = si, 2 = no)	C_Asertivo
10	Mi estado físico es el mejor, no tengo ninguna molestia. (1 = si, 2 = no)	C_SFisica
11	He estado extremadamente inquieto y ansioso durante la guardia. (1 = si, 2 = no)	C_SPsico
12	Estoy satisfecho con el trabajo que tengo y mi desempeño. (1 = si, 2 = no)	C_Socioecon
13	Generalmente ¿consumo la hoja de coca antes de realizar mis tareas? (1 = si, 2 = no)	P_drogas

Ítem	Preguntas	Abrev.
14	Para mí es importante asistir a las capacitaciones ya que siempre hay algo nuevo que aprender. (1 = si, 2 = no)	P_Capac
15	Se debe reportar todos los incidentes ocurridos en la guardia por más simples que hayan sido. (1 = si, 2 = no)	P_Incidentes
16	Los EPPs son muy importantes para reducir la severidad de una lesión. (1 = si, 2 = no)	P_epp
17	Es importante el rellenado de las herramientas antes de iniciar cualquier tarea. Debemos de rellenar todos los que vamos a trabajar. (1 = si, 2 = no)	P_hgestion
18	Es importante monitorear los gases en la labor antes de iniciar nuestros trabajos.. (1 = si, 2 = no)	P_gases
19	Para prolongar la manga de ventilación, instalar tuberías es necesario utilizar el <i>lock out</i> y el <i>tag out</i> ... (1 = si, 2 = no)	P_Benergia
20	Cuando estoy trabajando en mi labor es necesario bloquear el área. (1 = si, 2 = no)	P_Blabor

4.2. Evaluación para la Toma de Datos

Una vez llevada a cabo la encuesta, se realiza el análisis utilizando el programa IBM SPSS Statistics 25 para calcular los estadígrafos como se puede observar a continuación.

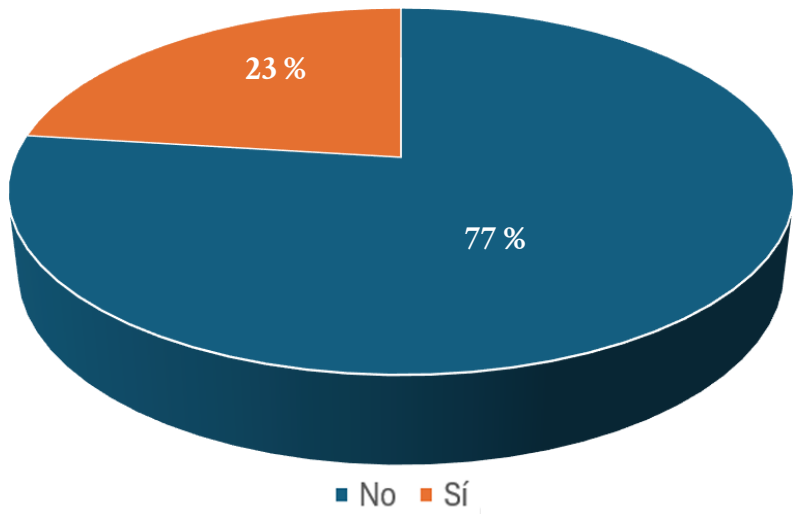
4.3. Interpretación de datos

Para la obtención del comportamiento seguro en la percepción del entorno laboral seguro influenciado por la Programación Neurolingüística para la prevención de accidentes de mina.

Tabla 3
Estadísticos de la Comunicación Verbal

			Estadísticos			
			N	Perdidos	0	
				Válido	91	
			Frecuencia	Porcentaje		
				Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	70		76,9 %	76,9 %	76,9 %
	NO	21		23,1 %	23,1 %	100,0 %
	Total	91		100,0 %	100,0 %	

Figura 10
Comunicación verbal de los trabajadores



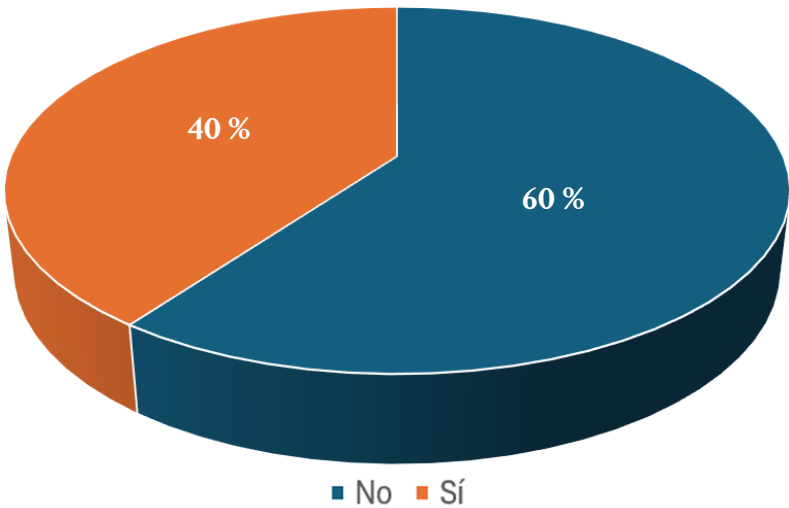
Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran la comunicación verbal como principal medio de desarrollo personal de los trabajadores.

Tabla 4
Estadísticos de la Comunicación No Verbal

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	36	39,6 %	39,6 %	39,6 %
	NO	55	60,4 %	60,4 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 11
Comunicación no verbal de los trabajadores



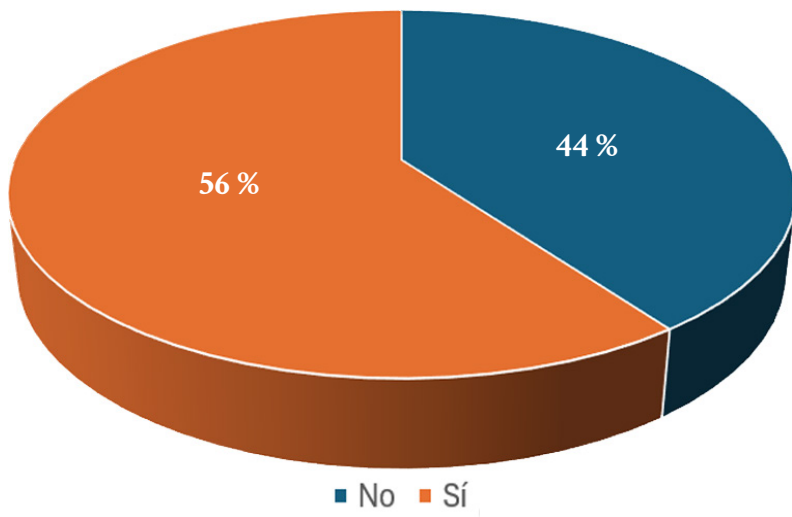
Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran la comunicación no verbal como principal medio de desarrollo personal de los trabajadores.

Tabla 5
Estadísticos de la comunicación paraverbal

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	51	56,0 %	56,0 %	56,0 %
	NO	40	44,0 %	44,0 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 12
Comunicación paraverbal de los trabajadores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran la comunicación paraverbal como principal medio de desarrollo personal de los trabajadores.

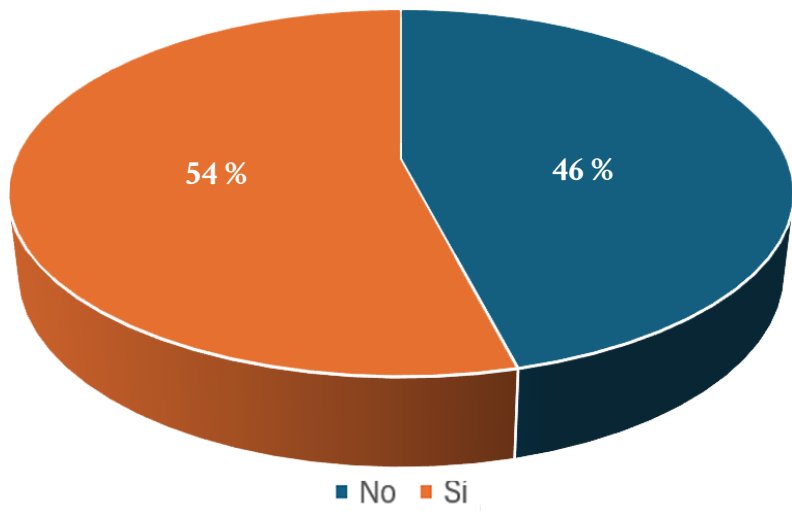
Tabla 6

Estadísticos del aprendizaje auditivo

Estadísticos					
N		Perdidos	0		
		Válido	91		
Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	49	53,8 %	53,8 %	53,8 %
	NO	42	46,2 %	46,2 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 13

Aprendizaje auditivo de los trabajadores

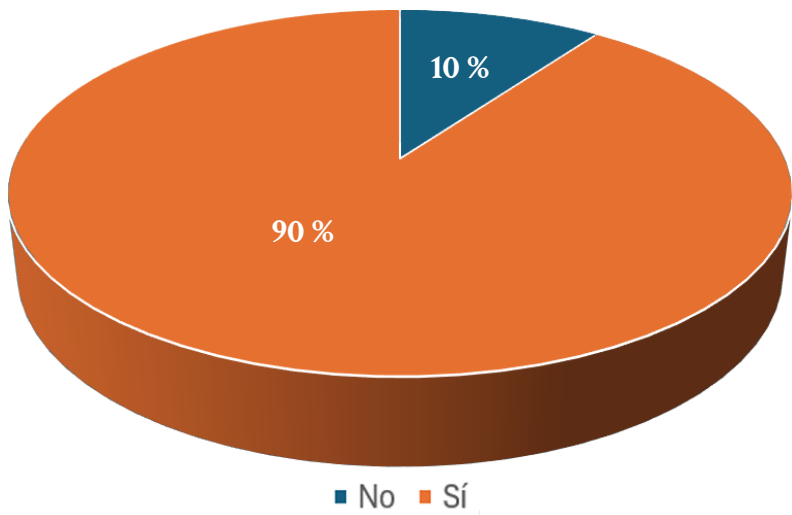


Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran el aprendizaje auditivo como principal medio de desarrollo personal de los trabajadores.

Tabla 7
Estadísticos del Aprendizaje Visual

			Estadísticos		
			N	Perdidos	0
				Válido	91

Figura 14
Aprendizaje Visual de los trabajadores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que la comunicación paraverbal como principal medio de desarrollo personal de los trabajadores.

Tabla 8

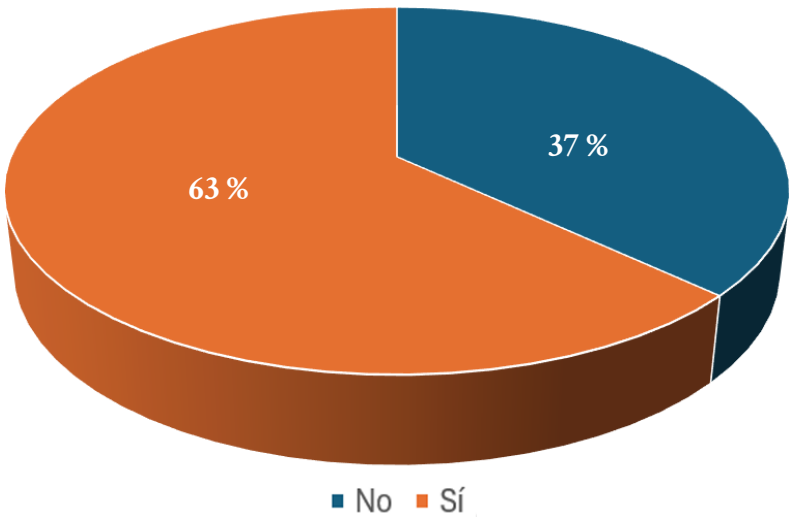
Estadísticos del Aprendizaje Kinestésico

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	57	62,6 %	62,6 %	62,6 %
	NO	34	37,4 %	37,4 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 15

Aprendizaje Kinestésico de los trabajadores



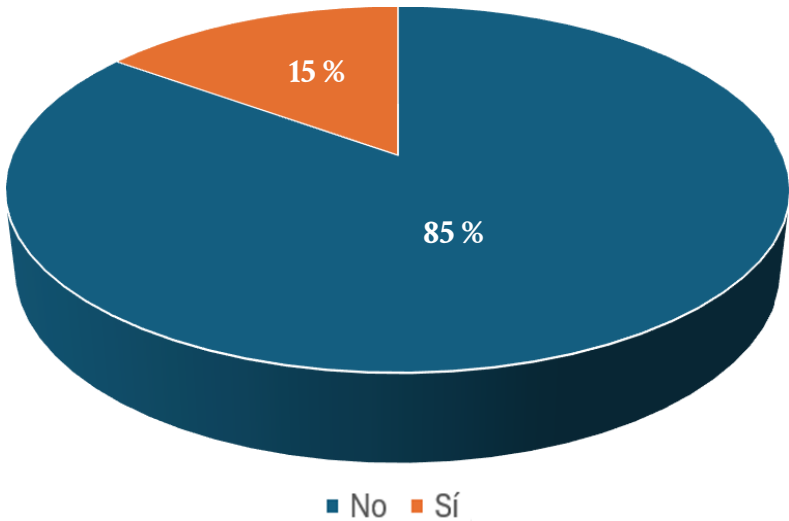
Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que el aprendizaje kinestésico como principal medio de desarrollo personal de los trabajadores.

Tabla 9
Estadísticos del Comportamiento Agresivo

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	14	15,4 %	15,4 %	15,4 %
	NO	77	84,6 %	84,6 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 16
Comportamiento Agresivo de los trabajadores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que presentan un comportamiento agresivo.

Tabla 10

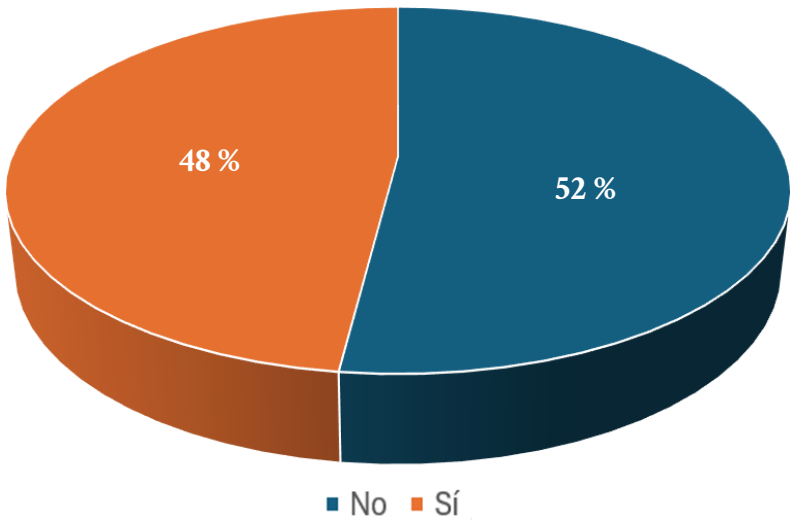
Estadísticos del Comportamiento Pasivo

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	44	48,4 %	48,4 %	48,4 %
	NO	47	51,6 %	51,6 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 17

Comportamiento Pasivo de los trabajadores

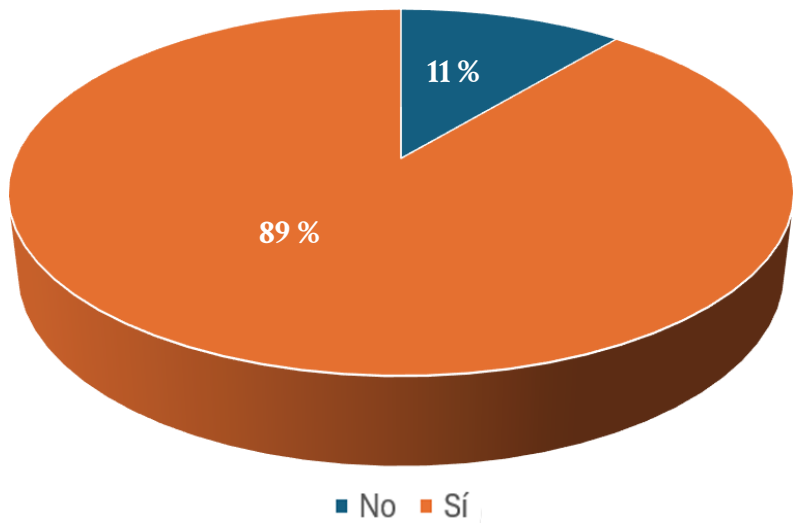


Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que presentan un comportamiento pasivo.

Tabla 11
Estadísticos del comportamiento asertivo

			Estadísticos		
			N	Perdidos	0
				Válido	91

Figura 18
Comportamiento asertivo de los trabajadores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que presentan un comportamiento asertivo.

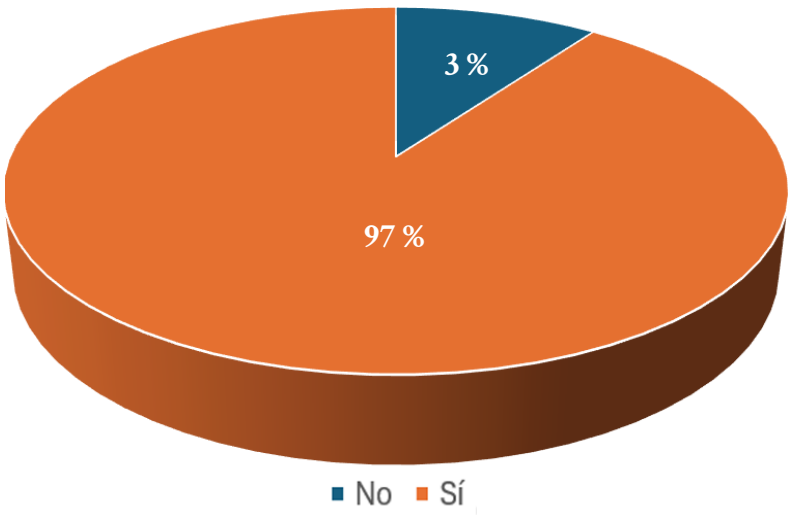
Tabla 12

Estadísticos de la calidad de vida en relación a la salud física

Estadísticos					
N		Perdidos		0	
		Válido		91	
		Frecuencia		Porcentaje	
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	88	96,7 %	96,7 %	96,7 %
	NO	3	3,3 %	3,3 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 19

Calidad de vida en relación a la salud física de los trabajadores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que presentan una calidad de vida con buena salud física.

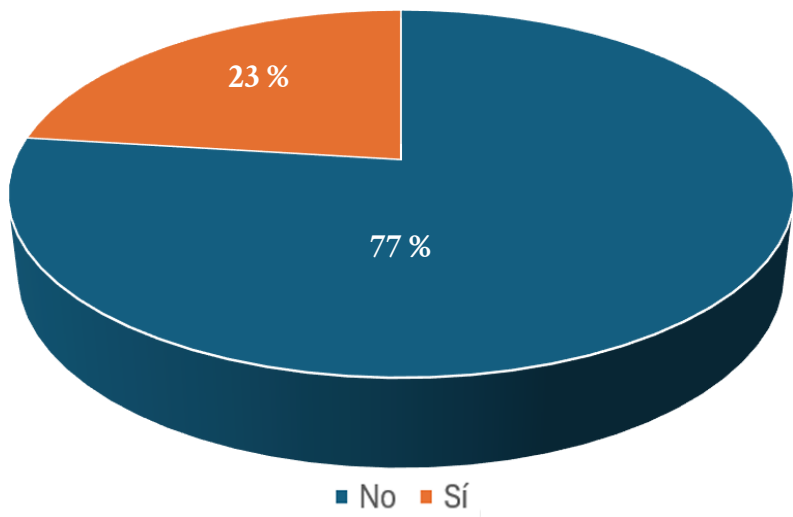
Tabla 13

Estadísticos de la calidad de vida en relación a la salud psicológica

			Estadísticos		
			N	Perdidos	0
				Válido	91

Figura 20

Calidad de vida en relación a la salud psicológica



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que presentan una calidad de vida con buena salud psicológica.

Tabla 14

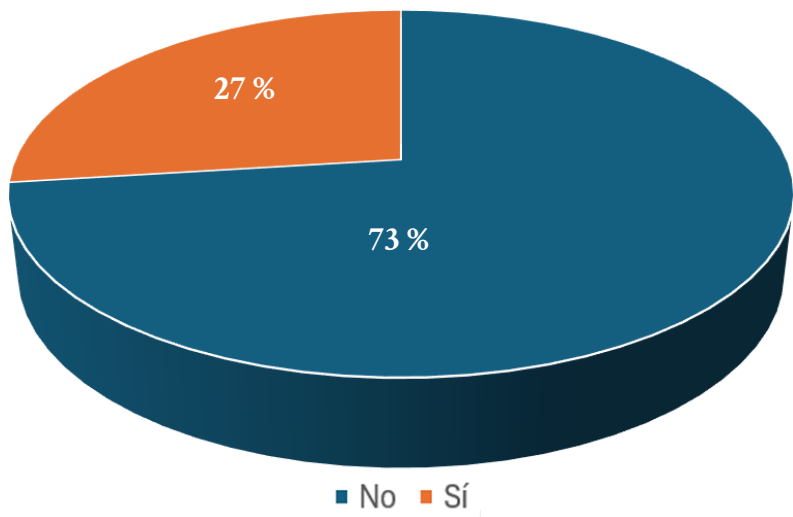
Estadísticos de la calidad de vida en relación al bienestar socioeconómico

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			

			Frecuencia			Porcentaje		
						Base	Válido	Acumulado
Válido	SI		25			27,5 %	27,5 %	27,5 %
	NO		66			72,5 %	72,5 %	100,0 %
	Total		91			100,0 %	100,0 %	

Figura 21

Calidad de vida en relación al bienestar socioeconómico de los trabajadores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que presentan una calidad de vida con bienestar socioeconómico.



Tabla 15

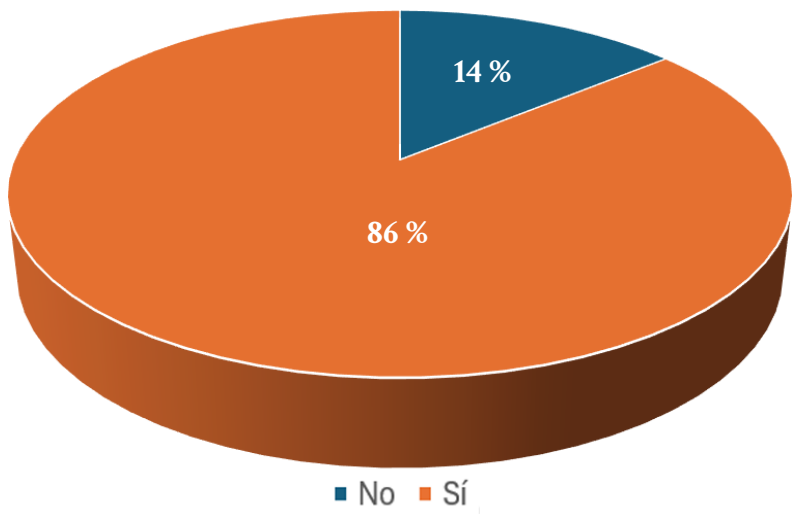
Estadísticos de la Importancia de realizar el reporte de incidentes

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	78	85,7 %	85,7 %	85,7 %
	NO	13	14,3 %	14,3 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 22

Importancia de realizar el reporte de incidentes



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores interesados en asistir a capacitaciones.

Tabla 16

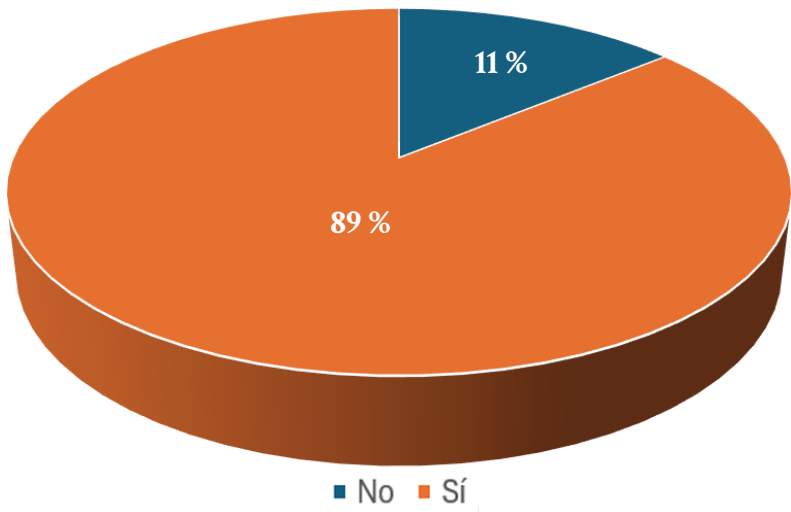
Estadísticos de la importancia de realizar el reporte de incidentes

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	81	89,0 %	89,0 %	89,0 %
	NO	10	11,0 %	11,0 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 23

Importancia de realizar el reporte de incidentes

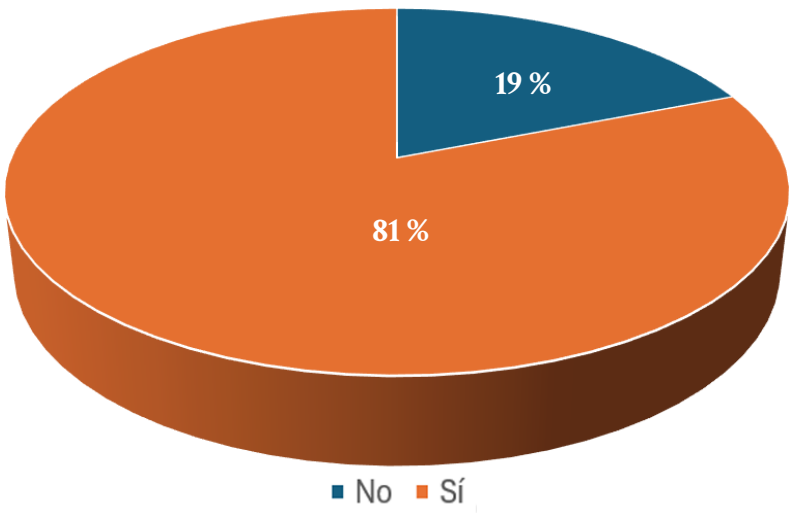


Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que es importante realizar el reporte de incidentes.

Tabla 17
Estadísticos del uso de EPP

			Estadísticos		
			N	Perdidos	0
				Válido	91
			Porcentaje		
Frecuencia			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	74	81,3 %	81,3 %	81,3 %
	NO	17	18,7 %	18,7 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 24
Importancia del uso de EPP por parte de los colaboradores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que es importante el uso de EPP.

Tabla 18

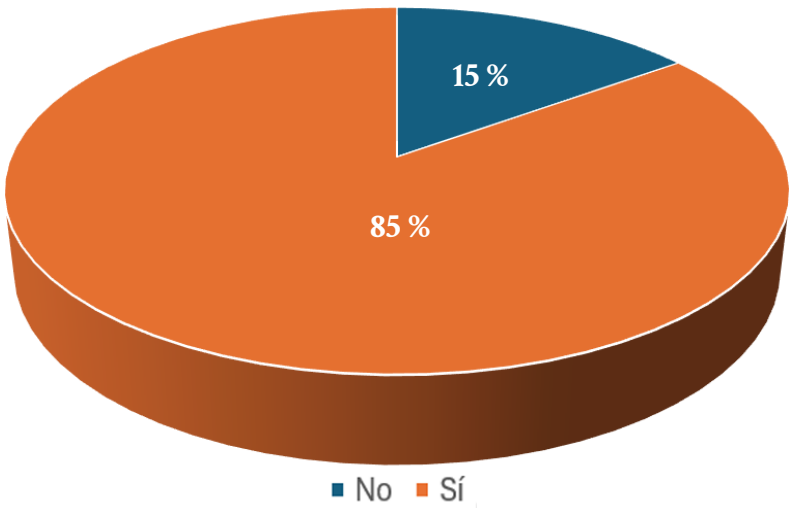
Estadísticos de relleno de las herramientas de gestión

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	77	84,6 %	84,6 %	84,6 %
	NO	14	15,4 %	15,4 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 25

Importancia del relleno de las herramientas de gestión por parte de los colaboradores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que es importante el correcto relleno de las herramientas de gestión.

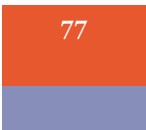
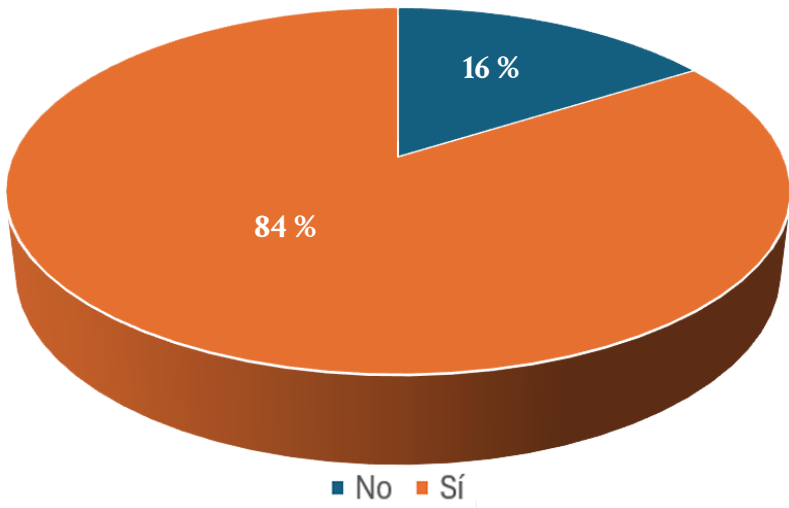


Tabla 19
Estadísticos del monitoreo de gases

Estadísticos					
N	Perdidos		0		
	Válido		91		

		Frecuencia	Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	76	83,5 %	83,5 %	83,5 %
	NO	15	16,5 %	16,5 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 26
Asistencia a las capacitaciones por parte de los colaboradores



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que es importante el monitoreo de gases antes y durante las actividades.

Tabla 20

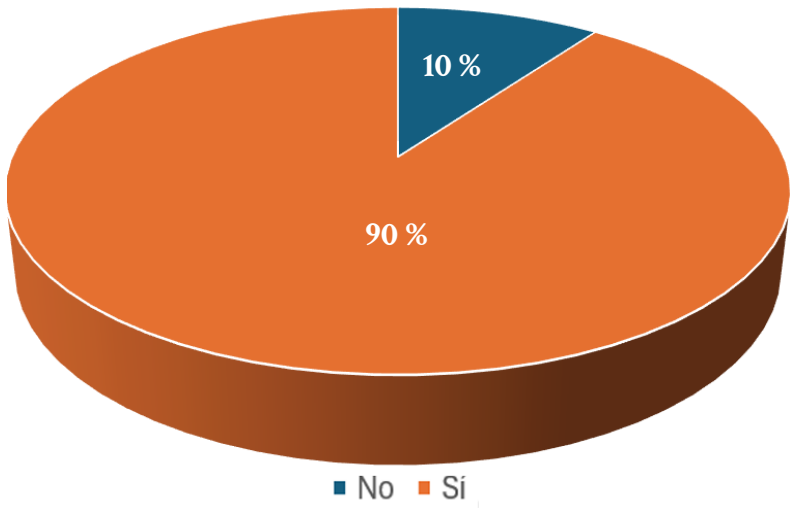
Estadísticos de la importancia de realizar el bloqueo de energía

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	82	90,1 %	90,1 %	90,1 %
	NO	9	9,9 %	9,9 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 27

Importancia de realizar el bloqueo de energía en las labores



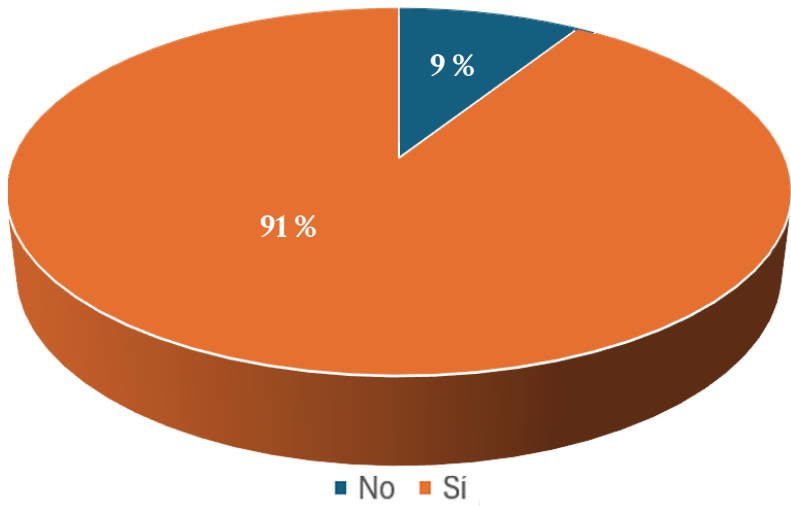
Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que es importante el bloqueo de energía para realizar algún tipo de trabajo en su entorno.

Tabla 21
Estadísticos de la asistencia a las capacitaciones por parte de los colaboradores

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	83	91,2 %	91,2 %	91,2 %
	NO	8	8,8 %	8,8 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Figura 28
Bloqueo de labores durante las actividades realizadas



Nota: Se observa el porcentaje de colaboradores que consideran que es importante el bloque de labores para realizar algún tipo de trabajo en su entorno.

4.4. Proceso de la prueba de hipótesis de la programación neurolingüística

4.4.1. Hipótesis general

Para validar la hipótesis:

- H_a : La programación neurolingüística se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.
- H_0 : La programación neurolingüística no se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

Para la gestión de riesgos laborales, se requiere que todos los trabajadores hagan una evaluación de riesgos asociados a la tarea que realizan. De este modo, ellos deben de identificar los peligros, analizarlos y establecer las medidas de control que se pueden tomar.

Se estableció la implementación de la programación neurolingüística con la finalidad de establecer conocimientos de disciplina operativa. La fuerza laboral debe de cumplir con los procedimientos escritos de trabajo seguro, donde se controlan los peligros contemplados en cada actividad que el colaborador desarrolle. Esto tiene influencia en la gestión de seguridad y salud de la organización. Por esta razón, se procede a verificar que los trabajadores encuestados sean conscientes de la importancia de identificar los peligros y el control de los riesgos.

Tabla 22

Actos subestándares cometidos por el personal antes de aplicar el PNL

Acto subestándar	Cantidad	%	Acumulado
No cumplió procedimiento o método establecido (PETS, estándar, Instrucción, procedimiento)	4	8.5 %	8.5 %
No repuso los dispositivos de seguridad o emergencia	3	6.4 %	14.9 %
No uso/uso inapropiado/ no llevó EPP	4	8.5 %	23.4 %
Falta orden y limpieza	7	14.9 %	38.3 %
Falta o inadecuado sostenimiento	3	6.4 %	44.7 %
Maquinarias, herramientas equipos o materiales inadecuados/ en mal estado/ faltante/ sin guardas	5	10.6 %	55.3 %
Errores de Manejo u Operación	2	4.3 %	59.6 %
No verificó a aplicación de controles	4	8.5 %	68.1 %
No bloqueo aisló o protegió	4	8.5 %	76.6 %
Falta o inadecuado bloqueo o aislamiento	5	10.6 %	87.2 %
Instalaciones eléctricas en mal estado/ sin protección necesaria	6	12.8 %	100.0 %
Total	47	100.0 %	

Figura 29

Actos subestándares cometidos por el personal antes de aplicar el PNL

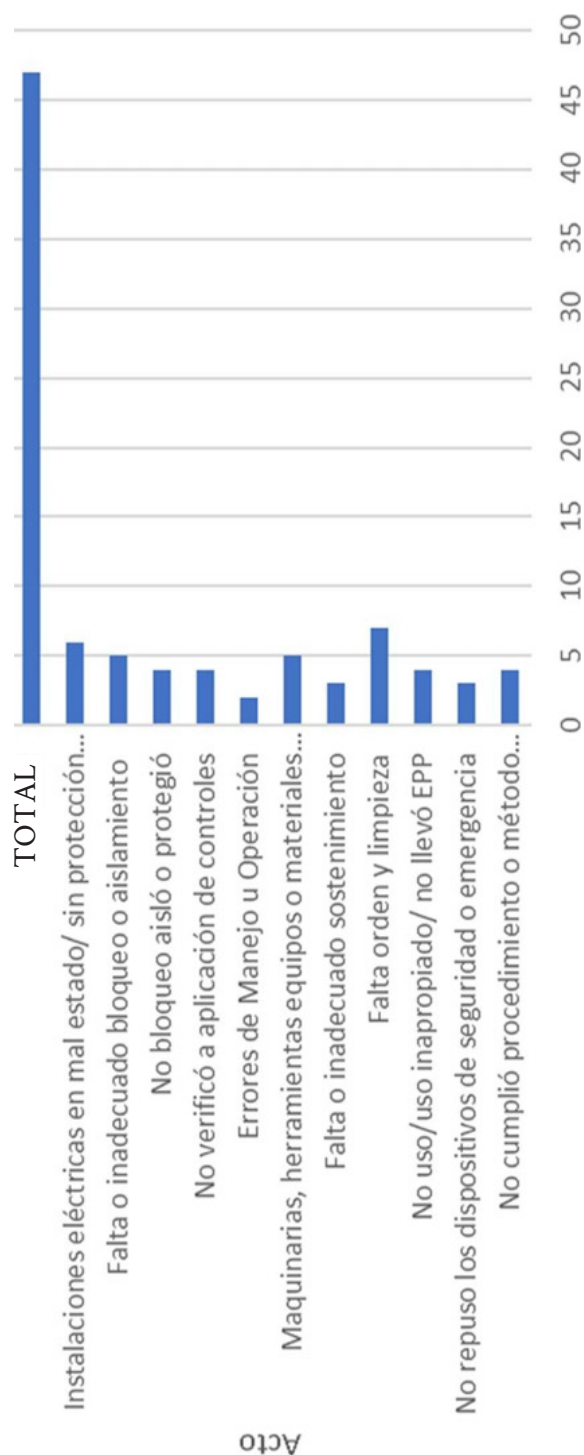


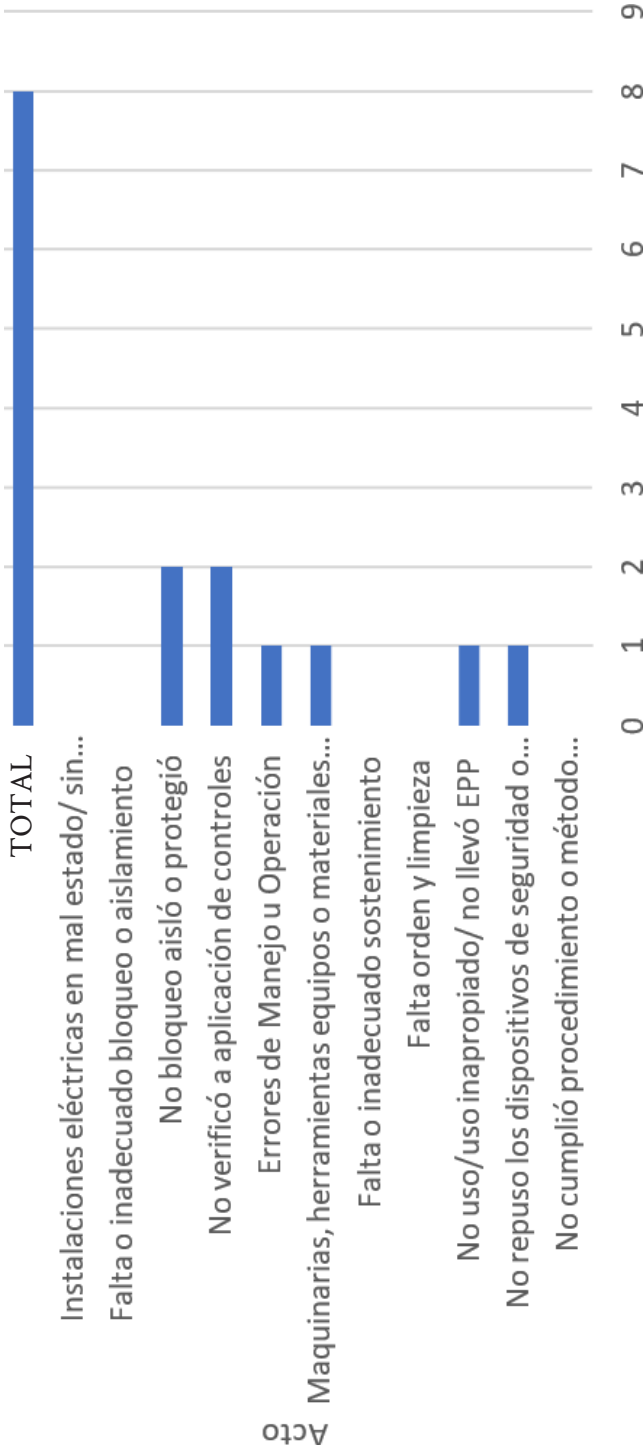
Tabla 23

Actos subestándares cometidos por el personal antes de aplicar el PNL

Acto subestándar	Cantidad	%	Acumulado
No cumplió procedimiento o método establecido (PETS, estándar, Instrucción, procedimiento)	0	0.0 %	0.0 %
No repuso los dispositivos de seguridad o emergencia	1	12.5 %	12.5 %
No uso/uso inapropiado/ no llevó EPP	1	12.5 %	25.0 %
Falta orden y limpieza	0	0.0 %	25.0%
Falta o inadecuado sostenimiento	0	0.0 %	25.0%
Maquinarias, herramientas equipos o materiales inadecuados/ en mal estado/ faltante/ sin guardas	1	12.5 %	37.5 %
Errores de Manejo u Operación	1	12.5 %	50.0 %
No verificó a aplicación de controles	2	25.0 %	75.0 %
No bloqueo aisló o protegió	2	25.0 %	100.0 %
Falta o inadecuado bloqueo o aislamiento	0	0.0 %	100.0 %
Instalaciones eléctricas en mal estado/ sin protección necesaria	0	0.0 %	100.0 %
Total	8	100.0 %	

Figura 30

Actos subestándares cometidos por el personal despues de aplicar el PNL



Después de analizar la cantidad de actos subestándares cometidos antes y después de la implementación de la Programación Neurolingüística, nos permite validar la H_a , del presente estudio de investigación, para tal fin se realizó la prueba de T de student aplicado a una muestra simple, para ello se evaluará los datos obtenidos con relación a la cantidad de actos subestándares.

Prueba de T de Student - Hipótesis general

Tabla 24

Validación de la hipótesis general

	N	Media	Desviación	
			Base	Error promedio
Actos_Con_PNL	11	,73	,786	,237

Nota: Se observan los estadísticos descriptivos para la validación de la hipótesis general

Tabla 25

Resultados de la prueba T de Student - hipótesis general

	1	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95 % de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Actos_Con_PNL	-14,944	10	,000	-3,543	-4,07	-3,01

Nota: Valor de prueba = 4,27

A partir de los datos obtenidos, se puede determinar que la significación estadística (sig. (bilateral)) es igual a 0.00. Por ende, al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

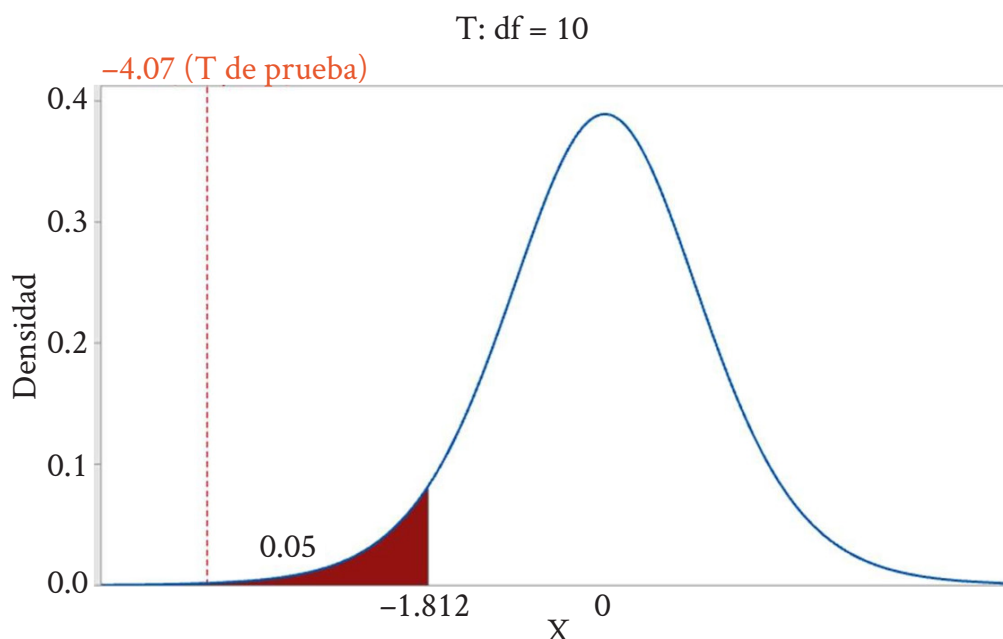
Tabla 26

Prueba T de Student - Hipótesis general

Hipótesis nula	$H_0: \mu = 4.27$
Hipótesis alterna	$H_a: \mu < 4.27$
Valor T	Valor p
-4.07	0.001

Figura 31

Gráfica de prueba de la hipótesis general



A partir del gráfico, se observa que la T estadística de prueba (-4.07) cae en la zona de rechazo de la gráfica de distribución. Por lo tanto, puedo afirmar el rechazo de la hipótesis nula. De esta manera, existe la suficiente evidencia para demostrar que la programación neurolingüística se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

4.4.2. Comprobación de la Hipótesis Específica A

Para validar la hipótesis específica A:

- H_a : La programación neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.
- H_0 : La programación neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo no se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

Para el caso de la hipótesis específica A:

Tabla 27
Estadísticos del consumo de drogas antes de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica A

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			
Media		1,11			

		Frecuencia	Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	81	89,0 %	89,0 %	89,0 %
	NO	10	11,0 %	11,0 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Tabla 28

Estadísticos del consumo de drogas después de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica A

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

		Frecuencia	Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	10	11,0 %	11,0 %	11,0 %
	NO	81	89,0 %	89,0 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Observamos que los datos obtenidos con relación al consumo de drogas (hoja de coca), antes y después de aplicar el PNL, permiten validar la hipótesis H_a de la investigación. Para ello, se realizó la prueba de T de student que fue aplicado a una muestra simple. Ante esto, se evaluó los resultados que se han obtenido.

Para la hipótesis específica A:

N: Media de la calidad de vida obtenida

Valor de referencia: 1.11

Valor de significancia: 5% (valor que se asume para el tipo de investigación).

A partir de esto, se afirma que: $H_0 = 1.11$

$H_a > 1.11$; es decir, el valor de la hipótesis tiene que ser mayor a 1.11.

A partir del gráfico, observo que la T estadística de prueba (-4.07) cae en

la zona de rechazo de la gráfica de distribución. Por lo tanto, puedo afirmar el rechazo de la hipótesis nula. De esta manera, existe la suficiente evidencia para demostrar que la programación neurolingüística se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

Prueba de T de Student - Hipótesis específica A

Tabla 29
Validación de la hipótesis específica A

	N	Media	Desviación	
			Base	Error promedio
Consumo_Drogas	91	1,89	,314	,033

Nota: Se observan los estadísticos descriptivos para la validación de la hipótesis específica A

Tabla 30
Resultados de la prueba T de Student - hipótesis específica A

	1	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95 % de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Consumo_Drogas	23,663	90	,000	,780	,71	,85

Nota: Valor de prueba = 1,11

A partir de los datos obtenidos, se puede afirmar que la significación estadística (sig. (bilateral)) es igual a 0.00, y es menor a 0.05, que es el nivel de significancia asumida. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

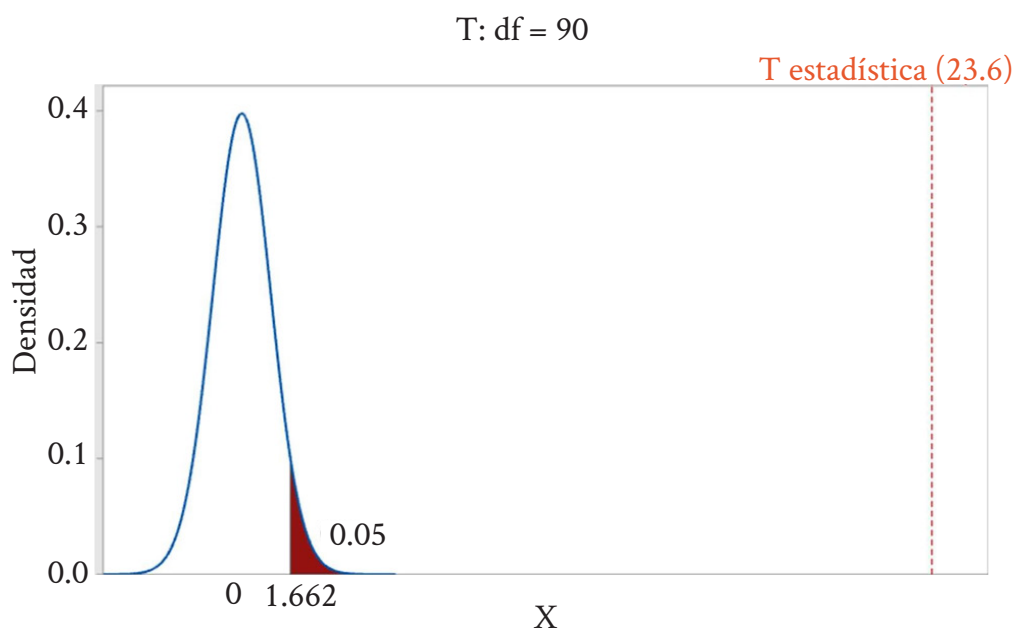
Tabla 31

Prueba T de Student - Hipótesis específica A

Hipótesis nula	$H_0: \mu = 1.11$
Hipótesis alterna	$H_a: \mu > 1.11$
Valor T	Valor p
23.66	0.000

Figura 32

Gráfica de prueba de la hipótesis específica A



Del grafico podemos observar que la T estadística (23.6) cae en la zona de rechazo de la gráfica de prueba de la hipótesis específica. Por lo tanto, podemos afirmar que:

Existe pruebas suficientes para rechazar la hipótesis nula, de esta manera: La programación neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

4.4.3. Comprobación de la Hipótesis Específica B

Para validar la hipótesis específica B:

H_a : La programación neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

H_0 : La programación neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo no se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

Tabla 32

Estadísticos del bloqueo de labor antes de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica B

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91
Media		1,56

		Frecuencia	Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	40	44,0 %	44,0 %	44,0 %
	NO	51	56,0 %	56,0 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Tabla 33

Estadísticos del bloqueo de labor después de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica B

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

		Frecuencia	Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	83	91,2 %	91,2 %	91,2 %
	NO	8	8,8 %	8,8 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Para el caso de la hipótesis específica B:

Se observa los datos obtenidos con relación al cumplimiento a los procedimientos de trabajo, antes y después de aplicar el PNL, el cual nos permite validar la hipótesis H_a de la investigación. Para ello, se realizó la prueba de T de student aplicado a una muestra simple.

Para la hipótesis específica B:

N: Media de la calidad de vida obtenida

Valor de referencia: 1.56

Valor de significancia: 5% (valor que se asume para el tipo de investigación).

A partir de esto, se afirma que: $H_0 = 1.56$

$H_a < 1.56$; es decir, el valor de la hipótesis tiene que ser menor a 1.56.

Para desarrollar la prueba de T de Student, nos apoyamos del software SPSS.

Prueba de T de Student - Hipótesis específica B

Tabla 34

Validación de la hipótesis específica B

	N	Media	Desviación	
			Base	Error promedio
Bloqueo_de_Labor	91	1,09	,285	,030

Nota: Se observan los estadísticos descriptivos para la validación de la hipótesis

Tabla 35

Resultados de la prueba T de Student - hipótesis específica B

	1	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95 % de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Bloqueo_de_Labor	-15,816	90	,000	-,472	-,53	-,41

Nota: Valor de prueba = 1,56

A partir de los datos obtenidos, se puede afirmar que la significación estadística (sig. (bilateral)) es igual a 0.00, y es menor a 0.05, que es el nivel de significancia asumida. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

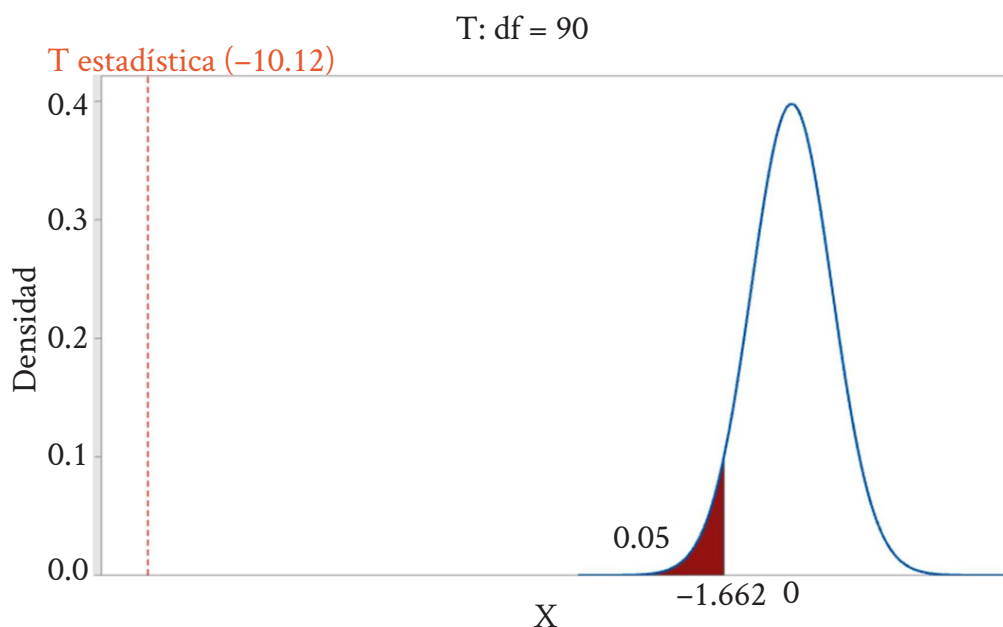
Tabla 36

Prueba T de Student - Hipótesis específica B

Hipótesis nula	$H_0: \mu = 1.56$
Hipótesis alterna	$H_a: \mu < 1.56$
Valor T	Valor p
-15.82	0.000

Figura 33

Gráfica de prueba de la hipótesis específica B



A partir de la Figura 32, podemos observar que la T estadística (-15.82) cae en la zona de rechazo de la gráfica de prueba de la hipótesis específica. Por lo tanto, se puede afirmar que existen pruebas suficientes para rechazar la hipótesis nula. La programación neurolingüística en el cumplimiento de los procedimientos de trabajo se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

4.4.4. Comprobación de la Hipótesis Específica C

Para validar la hipótesis específica C:

- H_a : La programación neurolingüística en el reporte de actos subestándares se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.
- H_0 : La programación neurolingüística en el reporte de actos subestándares no se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

Tabla 37
Estadísticos del reporte de incidentes antes de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica C

Estadísticos					
N	Perdidos	0			
	Válido	91			
Media		1,70			

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	27	28,7 %	28,7 %	28,7 %
	NO	64	70,3 %	70,3 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Tabla 38

Estadísticos del reporte de incidentes después de la aplicación de la PNL - Hipótesis específica C

Estadísticos		
N	Perdidos	0
	Válido	91

Frecuencia			Porcentaje		
			Base	Válido	Acumulado
Válido	SI	80	87,9 %	87,9 %	87,9 %
	NO	11	12,1 %	12,1 %	100,0 %
	Total	91	100,0 %	100,0 %	

Se observa los datos obtenidos con relación al reporte de incidentes (actos y condiciones subestándares), antes y después de aplicar el PNL, el cual nos permite validar la hipótesis H_a de la investigación. Para ello, se realizó la prueba de T de student aplicado a una muestra simple. Luego, se evaluó los resultados de la información que se obtuvo.

Para el caso de la hipótesis específica C:

N:	Media de la calidad de vida obtenida
Valor de referencia:	1.70
Valor de significancia:	5% (valor que se asume para el tipo de investigación).

A partir de esto, se afirma que: $H_0 = 1.70$

$H_a < 1.70$; es decir, el valor de la hipótesis tiene que ser menor a 1.70.

Para desarrollar la prueba de T de Student, nos apoyaremos del software SPSS.

Prueba de T de Student - Hipótesis específica C

Tabla 39

Validación de la hipótesis específica C

	N	Media	Desviación	
			Base	Error promedio
Reporte_Incidentes	91	1,15	,515	,054

Nota: Se observan los estadísticos descriptivos para la validación de la hipótesis

Tabla 40

Resultados de la prueba T de Student - hipótesis específica C

	1	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95 % de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Reporte_ Incidentes	-10,122	90	,000	-,545	-,65	-,44

Nota: Valor de prueba = 1,56

A partir de los datos obtenidos, se puede afirmar que la significación estadística (sig. (bilateral)) es igual a 0.00, y es menor a 0.05, que es el nivel de significancia asumida. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

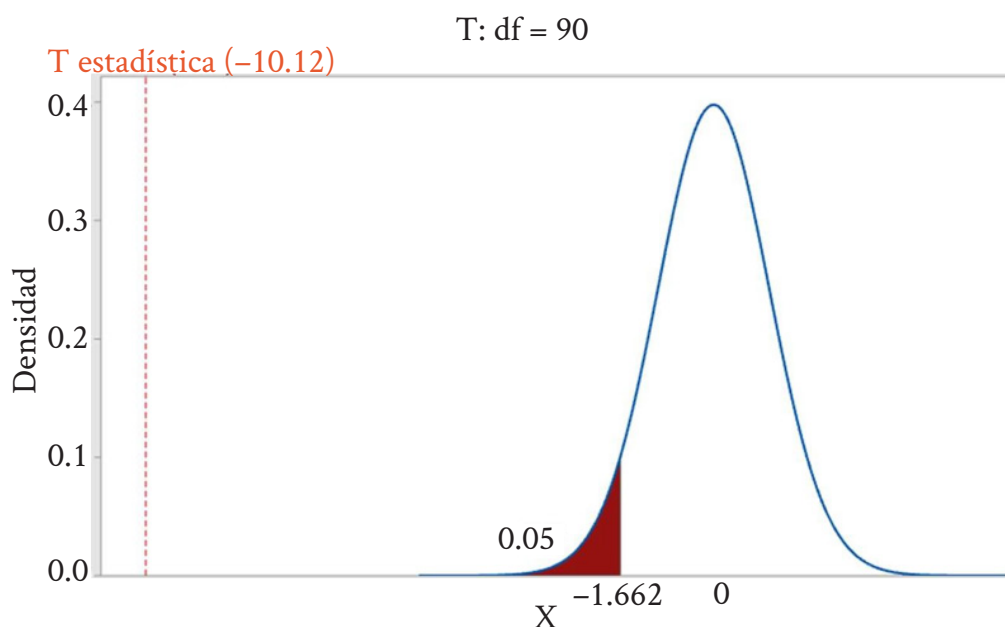
Tabla 41

Prueba T de Student - Hipótesis específica C

Hipótesis nula	$H_0: \mu = 1.7$
Hipótesis alterna	$H_a: \mu < 1.7$
Valor T	Valor p
-10.12	0.000

Figura 34

Gráfica de prueba de la hipótesis específica C



A partir de la Figura 33, podemos observar que a T estadística (-10.12) cae en la zona de rechazo de la gráfica de prueba de la hipótesis específica. Por lo tanto, afirmo la existencia de pruebas suficientes para rechazar la hipótesis nula. De esta manera, la programación neurolingüística en el reporte de actos subestándares se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

4.5. Discusión de los Resultados Obtenidos

De acuerdo con los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis planteada al inicio de la investigación, ya que existen evidencias suficientes para respaldar que la programación neurolingüística se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana, Casapalca.

Con esto queda demostrado que la implementación de la Programación Neurolingüística disminuye la cantidad de accidentes laborales. De la misma manera se cumplió con el objetivo trazado al inicio de la presente investigación, el cual era determinar la relación entre programación neurolingüística y la prevención de accidentes laborales en la unidad minera Alpayana – Casapalca. Se obtuvo datos concretos de la disminución de accidentes laborales con la implementación de la Programación Neurolingüística.

4.6. Conclusiones

- En la presente tesis determiné que la Programación Neurolingüística se relaciona positivamente con la prevención de accidentes. Lo más importante de la relación de la Programación Neurolingüística con respecto a la prevención de accidentes, es el cambio de actitud y la adopción de la disciplina operativa por parte de los colaboradores. Dicho cambio ayudó a la prevención de accidentes con relación a la Programación Neurolingüística a través de las sesiones de coaching con los colaboradores de la empresa especializada.
- También, podemos resaltar que uno de los indicadores más difíciles de controlar en la prevención de accidentes, es el hábito que se tiene en el consumo de la hoja de coca. Esta cultura adoptada no es fácil de reemplazar por hábitos más saludables, debido a que los trabajadores en su mayoría son de edad adulta con comportamientos fuertemente arraigados.

- Además, en esta tesis se determinó que la Programación Neurolingüística en el cumplimiento de la política de trabajo se relaciona positivamente con la prevención de accidentes laborales. Lo más resaltante en el cumplimiento de la política de trabajo con respecto a la prevención de accidentes, es la predisposición de los colaboradores ante la asistencia a los coaching para el cumplimiento de la política establecida por la empresa. Sin embargo, lo complicado es el hábito que tienen los colaboradores antiguos con el uso de la hoja de coca, como elemento para evitar el cansancio y el hambre.
- De la misma manera, se determinó la relación de la prevención de accidentes laborales y del Programación Neurolingüística en el cumplimiento de los procedimientos de trabajo. A partir de esto, rescato la disciplina operativa adquirida por parte de los colaboradores en el cumplimiento de los PETS. Además, que más ayudó al cumplimiento de los procedimientos de trabajo, es la actitud positiva de los colaboradores hacia el cambio de pensamiento donde el cumplimiento de los PETS es de vital importancia para la prevención de los accidentes laborales. No obstante, lo más difícil de controlar es la presión errónea por el cumplimiento de los objetivos operativos por parte de la supervisión.
- En esta tesis se determinó que la Programación Neurolingüística en el reporte de actos subestándares, influye positivamente en la prevención de accidentes laborales. Dentro de ello, rescato el aumento de reportes que se logró obtener para la prevención de accidentes laborales. De este modo, se obtuvo una data de los actos subestándares más comunes en los que incurren los colaboradores. El reto en el reporte de actos subestándares para la prevención de los accidentes laborales fue la cultura reactiva que poseían los colaboradores al ponerse reacios en una etapa inicial a la presentación del reporte de actos subestándares.

4.7. Recomendaciones

- Se debe de formular y aplicar estrategias para mantener y aplicar los resultados de la programación neurolingüística en las demás zonas de operación de la unidad minera.
- Se debe de aplicar estrategias para erradicar el consumo de la hoja de coca por parte de los colaboradores de la unidad. Una de ellas puede ser el continuar con la entrega de refrigerios nocturnos para reemplazar el consumo de hojas de coca.
- Se debe de concientizar la supervisión de primera línea en torno al cumplimiento de los procedimientos de trabajo. Es decir, cada supervisor debe de ser íntegro con la guardia a su cargo.
- Se debe continuar con buena práctica la comunicación de actos subestándares por parte de los colaboradores, quienes deben de predominar con relación a la comunicación de condiciones subestándares. De este modo, se tendrá mapeado los actos que necesitan corregirse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, N. (2016). *El Líder Como Coach*. Santiago de Chile: Ediciones El Mercurio.
- Anzorena, O. (2019). El *feedback* como herramienta del liderazgo. *Dpo-Consulting*, 1–3. https://www.dpoconsulting.com/el_feedback_como_herramienta_del_liderazgo.pdf Arca
- Atencia, N., & Garcia, C. (2019). *Indicadores De Gestión De Seguridad Y Salud Para Mejorar El Desempeño Del Trabajo, Lima Metropolitana, Año-2019*. 130. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2581/CIV_T030_70129751_T.pdf?sequence=1
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación. En *Metodología de la investigación* (Issue 2017). Editorial Patria S.A. de C.V. file:///C:/Users/Tony Sanchez/Downloads/metodologia de la investigacion Baena 2017.pdf
- Batista, J., & Romero, M. (2007). *Habilidades Comunicativas Del Líder En Universidades Privadas Y Su Relación Con La Programación Neurolingüística*. 13, 30. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111479003.pdf>
- Botta, N. A. (2018). Los accidentes de trabajo. En *Revista General de legislación y Jurisprudencia* (Vol. 40, Issue 80).

- Cabrera, N., & Mayordomo, R. (2017). *El feedback formativo en la universidad. Experiencias con el uso de la tecnología*. April, 155.
- Caicedo Ausique, L. P., Herrera Hennessey, J. R., & Quenguan Sanabria, N. (2013). *El Coaching Como Herramienta Para el Desarrollo de los Recursos Humanos en la Empresa* (número c). Universidad del Rosario.
- Cea D'Ancona, M. A. (1997). Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. In *Reis*, 80. Síntesis. <https://doi.org/10.2307/40183928>
- Chumbirayco Pizarro, M. (2011). *La programación neurolingüística en el aprendizaje estratégico de los estudiantes del I Ciclo en las escuelas profesionales de Educación Inicial y Primaria de la Universidad César Vallejo -2009*.
- Cordero, P. L. (2018). *La influencia de la Programación Neurolingüística en la Prevención de Accidentes de Trabajo en la Contrata Minera Tauro sac – La Libertad 2018*. 103.
- Estrada Sánchez, M. (2019). *Coaching basado en programación neurolinguística y cultura de seguridad minera en la empresa Jesús Manuel Villanueva S.A.C. Marcona-2018*. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Fernández, L., Pérez, M., Menéndez, M., & Lázara, M. (2008). *Accidentes e incidentes de trabajo*: Vol. 1 http://www.ccoo.cat/pdf_documents/aatt.pdf
- Gessen, M., & Gessen, V. (2002). *Programación con Neurolonguística*. 341–343. <http://www.monografias.com>
- Gluyas Fitch, R. I., Esparza Parga, R., Romero Sánchez, M. D. C., & Rubio Barrios, J. E. (2015). Modelo de educación holística: Una propuesta para la

formación del ser humano. *Actualidades Investigativas En Educación*, 15(3).
<https://doi.org/10.15517/aie.v15i3.20654>

Gustavo, B. V. (1997). *Programacion Neurolinguistica Desarrollo Personal*. 121.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, L., & Baptista Lucio, P. (1996). Metodología de la Investigación. En *Edición McGraw-Hill*. McGraw-Hil Interamericana. http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). En McGraw-Hill (Ed.), McGraw Hill (Sexta edición).

Huahuasonco Taza, E. G. (2019). *Análisis de indicadores asociados de la ocurrencia de accidentes laborales mortales en trabajadores mineros peruanos*. 158.

Hurtado De Barrera, J. (2000). *Metodología De Investigación Holística* (p. 666). Fundación Sygal.

Jaruffe Romero, A. D., & Pomares Jacquin, M. C. (2011). *Programación Neurolingüística. ¿Realidad o Mito en Psicología y Ciencias Cognitivas?* 250.

Jiménez Naruse, Ni. Y., & Alvear Galindo, G. (2005). *Accidentes de Trabajo: Un Perfil General*. 48, 144.

Lopez, J. (2020). La Programación Neurolingüística en las Empresas para la Salud Mental y Social de los Colaboradores. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1, 22. <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607>
<https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.02.034>
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cjag.12228>
<https://doi.org/10.1016/j.>

ssci.2020.104773%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011%0Ahttps://doi.o

- Lozada J. (2016). Investigación Aplicada : Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciaamérica*, 1(3), 34–39. <http://www.uti.edu.ec/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>
- Lozano Correa, L. J. (2008). El *coaching* como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 63, 127–137. <http://www.redalyc.org/html/206/20611455009/>
- Maturana, R. E. (2010). *Comunicación en equipos interdisciplinarios una propuesta metodológica y estrategia de aula*. 12.
- Ministerio de Energía y Minas. (2016). Reglamento De Seguridad Y Salud Ocupacional En Minería, Aprobado Por Decreto Supremo No 023-2017-EM. El Peruano, 56.
- Monroy Navarro, A. J. (2015). *Coaching y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar.
- Mora, M. C. G., Sandoval, Y. G., & Rosa, V. del R. A. D. La. (2017). La Programación Neurolingüística. *Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, 0(0), 26–49. <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/2466/2561#>
- Muñoz Maya, C. M., & Díaz Villamizar, O. L. (2014). El *Coaching* y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los *Coaches*. *Suma de Negocios*, 5(11), 62–69. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70020-5](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70020-5)
- Muñoz Serra, V. A. (2005). *Coaching Integral*. 1–3.

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Prevención de accidentes y lesiones*. 343.

Pemex. (2014). *Proceso de Disciplina Operativa*. 12. uvirtual@pep.pemex.com

Recursos, D. E. (2019). *Proteger y prevenir los riesgos a la salud y la vida de los trabajadores en el sector minero*. 1–5.

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos Científicos de Indagación y de Construcción del Conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179–200. <https://bit.ly/3dSwqX0>

Silva Fernández, A. (2017). Relación Costo / Beneficio Para El Desarrollo De Una Mejora Continua En Seguridad Y Salud En El Trabajo En La Empresa Agrícola Ancali Limitada. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(92), 5.

Tello Velásquez, M. A. M. (2020). Seguridad y salud ocupacional en la minera los quenuales ubicada en el distrito de pachangara provincia de oyón en lima. En *Repositorio Académico USMP*. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6567>

Tenorio Concha, M. C. (2019). *Programación Neurolingüística: Técnicas Enfocadas en Reducir Trastornos de Estrés en Contexto Laboral*. 84.

