

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera profesional de administración de empresas

**NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD
OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE
MINERA YANACOCHA, CAJAMARCA 2019**

Bachilleres:

Dany Denís Narro Nieves

Cintia Ybeth Paisig Linares

Asesor:

Mg. Lucía Small Ruíz

Cajamarca, 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera profesional de administración de empresas

**NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD
OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE
MINERA YANACOCCHA, CAJAMARCA 2019**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar
por el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Bachilleres:

Dany Denís Narro Nieves

Cintia Ybeth, Paisig Linares

Asesor:

Mg. Lucía Small Ruíz

Cajamarca, 2019

COPYRIGHT © 2019 by
DANY DENÍS NARRO NIEVES
CINTIA YBETH PAISIG LINARES

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD
OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE
MINERA YANACocha, CAJAMARCA 2019**

Presidente: Mg. Hugo Rey Gálvez

Secretario: Dr. Segundo Wilmar García Celis

Vocal: Mg. Fernando Maldonado Fernández

DEDICATORIA

A:

La presente tesis está dedicada a Dios, por haber guiado mi camino en el transcurso de mi carrera profesional, sobre todo por haberme dado salud, permitiéndome vivir y demostrándome cada día lo hermosa que es la vida.

A mis padres Lidia Nieves y Felipe Narro, quienes estuvieron siempre guiándome, comprendiéndome, escuchándome, pero principalmente por brindarme su apoyo incondicional y por haberme instruido en el camino del bien, siendo los pilares más importantes en mi vida.

A mi hermana Anita Narro, quien es una de mis motivaciones, por haberme acompañado y aconsejando para no dejarme vencer ante cualquier obstáculo. Les dedico, por cada consejo, cariño y su amor incondicional porque me permitió cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis.

Dany Denis Narro Nieves.

A:

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he llegado a concluir mi carrera profesional, quien es el forjador de mi camino, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo, el creador de las personas más maravillosas que es mi familia.

A mis padres Gladis Linares y Gil Paisig, quienes son mi motivación y mi guía de cada paso que doy no solo en el ámbito profesional sino también en el ámbito personal; no ha sido sencillo el camino hasta ahora pero gracias a sus aportes, a su amor, a su bondad y a su apoyo incondicional que me han brindado día a día desde que nací, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos por todo lo que me han enseñado y por la confianza que tuvieron en mí.

A mis hermanos Samy Paisig y Hugo Paisig, por contribuir con mi enseñanza, por sus consejos y principalmente por el amor incondicional que me han brindado en el transcurso de mi vida. Les dedico, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Cintia Ybeth Paisig Linares.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por su infinito amor, por guiar cada uno de nuestros pasos y por permitirnos tener y disfrutar a cada miembro de nuestra familia.

Gracias a nuestra familia por apoyarnos en cada decisión tomada para que esta tesis sea culminada satisfactoriamente, por su educación inculcada en valores, y por brindarnos una excelente educación a lo largo de nuestra vida, y sobre todo por las lecciones de vida que nos dieron, para ser personas de bien.

A la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, por los conocimientos brindados de cada uno de los docentes calificados hacia nosotros sus alumnos, que nos ayudaron en nuestra formación profesional.

Principalmente agradecer a nuestra asesora Lucia Small Ruiz, por guiarnos, por el apoyo incondicional, dedicación y esfuerzo brindado; para lograr elaborar y terminar la presente tesis con éxito.

En general, agradecer de antemano a cada una de las personas mencionadas que contribuyeron en la realización de esta tesis, quienes con su ayuda, apoyo y comprensión nos alentaron a lograr esta hermosa realidad.

Cintia y Dany

RESUMEN

La presente investigación está orientada a determinar el nivel de la comunicación efectiva de los trabajadores el área de procesos de la planta Gold-Mill de Minera Yanacocha, referente a seguridad ocupacional. En este sentido, la comunicación y liderazgo a nivel gerencial, se convierten en puntos claves que responden a las necesidades que hoy en día aqueja a las empresas tanto públicas como privadas. Por consiguiente, contar con estrategias eficientes de comunicación y personal calificado que garantizan el buen desempeño de la empresa a nivel productivo. Asimismo, el desenvolvimiento de los trabajadores se ve condicionado por el conocimiento que estos tengan sobre la seguridad ocupacional dentro de su ambiente laboral. Sin embargo, la mayoría de las empresas no consiguen concientizar eficientemente a los trabajadores en seguridad ocupacional por la incorrecta comunicación.

Por ello, la presente investigación está orientada a determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha. La investigación es de carácter descriptiva - correlacional de contexto cuantitativa, de diseño no experimental. La población está constituida por 80 trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha y la muestra está constituida por el turno diurno de 66 trabajadores. Finalmente, para consolidar los objetivos planteados en la investigación se empleará la técnica de la encuesta, a través del instrumento el cuestionario.

Palabras Claves: comunicación efectiva, seguridad ocupacional

ABSTRACT

This research is aimed at determining the level of effective communication as a determining factor for workers in the process area of the Gold-Mill plant of Yanacocha mining company, referring to occupational safety. In this sense, communication and leadership at the managerial level, become key points that respond to the needs that nowadays afflict both public and private companies. Therefore, have efficient communication strategies and qualified personnel that guarantee the company's good performance at a productive level. Likewise, the development of workers is conditioned by their knowledge about occupational safety within their work environment. However, most companies fail to efficiently raise awareness among workers in occupational safety due to incorrect communication. Therefore, this research is aimed at determining the relationship between effective communication and occupational safety in workers in the process area of the Gold Mill-La Quinoa plant of Minera Yanacocha. The research is descriptive of a correlational quantitative context, not experimental design. The population is made up of all the workers in the process area of the Gold Mill-La Quinoa plant of Minera Yanacocha and the sample consists of the day shift of 45 workers. Finally, to consolidate the objectives set in the investigation, the survey technique will be used, through the instrument the questionnaire.

Keywords: effective communication, occupational safety.

ÍNDICE.

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
Lista de tablas	xii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación de la Investigación	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Marco histórico	14
2.3. Bases Teóricas	15
2.3.1. Comunicación efectiva.....	15
2.3.2. Teoría de Seguridad Ocupacional	26
2.3.3. Seguridad ocupacional	37
2.3.3.1. Definición de seguridad	37
2.3.3.2. La seguridad industrial en las organizaciones.....	38
2.3.3.3. Actividades de seguridad en el trabajo.....	39
2.3.3.4. Análisis de riesgo en el trabajo	40
2.3.3.5. Clasificación de los accidentes en el trabajo.....	41
2.3.3.6. Inspecciones de seguridad industrial:.....	42
2.3.3.7. Clasificación de las inspecciones de seguridad.....	43
2.3.3.8. Dimensiones de la seguridad.....	44
2.3.3.9. Gestión de seguridad.....	46
2.5. Definición de términos básicos	48
2.6. Hipótesis de la Investigación	50
2.6.1. Hipótesis Específicas:	50
1.6.2. Operacionalización de variables	51
CAPITULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	53
3.1. Tipo de investigación	53
3.2. Diseño de investigación	53

3.3. Población, muestra y unidad de análisis.	54
3.3.1 Población.....	54
3.3.2. Muestra	54
3.4. Instrumentos de recolección de datos	55
3.5. Técnicas de procedimiento de recolección de datos	55
3.6 Análisis de datos	56
3.7. Aspectos Éticos de la Investigación.....	57
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. Análisis de las dimensiones	87
4.2. Relación entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional.....	96
4.3. Relación entre comunicación ascendente y seguridad ocupacional.....	96
4.4. Relación entre comunicación descendente y seguridad ocupacional.....	98
4.5. Relación entre comunicación horizontal y seguridad ocupacional.	99
4.6. Discusión Teórica	101
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
5.1.Conclusiones.....	105
5.2.RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
ANEXOS	116

Lista de tablas

Tabla 1: Estadísticas de accidentes mortales	3
Tabla 2: Ejemplos de actos y condiciones subestándar	35
Tabla 3: Comunicación Efectiva.....	51
Tabla 4: Seguridad Ocupacional	52
Tabla 5: Escala de Likert.....	56
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad.....	60
Tabla 7: Fiabilidad del instrumento para la variable Comunicación Efectiva	60
Tabla 8: Fiabilidad del instrumento para la variable Seguridad Ocupacional	60
Tabla 9: ITEM 1 ¿Los trabajadores informan al jefe de área sobre los problemas o incidencias que ocurren en el área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinua de la empresa Minera Yanacocha?.	61
Tabla 10: ITEM 2 ¿Los trabajadores proponen alternativas de mejora en el área de Procesos de la planta Gold Mill -La Quinua de la empresa Minera Yanacocha?.	61
Tabla 11: ITEM 3 ¿El encargado del área de proceso de Minera Yanacocha, informa periódicamente sobre el desempeño de los trabajadores?	62
Tabla 12: ITEM 4 ¿Se hace informes sobre las molestias y disputas que podría surgir entre los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill?.....	63
Tabla 13: ITEM 5 ¿Los trabajadores manifiestan libremente sus molestias y dificultades en el trabajo?.....	64
Tabla 14: ITEM 6 ¿La empresa comunica la implementación de metas y objetivos a sus trabajadores?.....	65
Tabla 15: ITEM 7 ¿La empresa brinda constantemente capacitaciones a sus trabajadores sobre instrucciones de trabajo y manejo de equipo?	66

Tabla 16: ITEM 8 ¿La empresa promueve en sus trabajadores el cumplimiento de prácticas y procedimientos de seguridad?.....	66
Tabla 17: ITEM 9 ¿La empresa retroalimenta constantemente a sus trabajadores sobre temas de seguridad ocupacional y prevención de riesgos?	67
Tabla 18: ITEM 10 ¿La empresa comunica efectivamente su misión y visión empresarial generando identidad en sus trabajadores?	68
Tabla 19: ITEM 11 ¿La empresa busca soluciones donde los trabajadores participan activamente en el planteamiento de alternativas a los problemas que surgen?.....	68
Tabla 20: ITEM 12 ¿La empresa muestra interés y coordina la solución de algunas incomodidades de sus trabajadores?	69
Tabla 21: ITEM 13 ¿La empresa promueve la coordinación inter-áreas dentro de la planta de procesos de Minera Yanacocha?	70
Tabla 22: ITEM 14 ¿Considera que la coordinación inter-áreas dentro de la planta de procesos de Minera Yanacocha, es efectiva?	71
Tabla 23: ITEM 15 ¿La empresa promueve cambios e iniciativas de mejora en coordinación con sus trabajadores?.....	71
Tabla 24: ITEM 16 ¿Los trabajadores antes de cada actividad identifican riesgos laborales a través del IPERC continuo para su seguridad ocupacional?.....	72
Tabla 25: ITEM 17 ¿La empresa aplica sus políticas y medidas de seguridad ocupacional establecidas para la prevención y el bienestar laboral?	73
Tabla 26: ITEM 18 ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación en seguridad ocupacional y prevención de pérdidas?	74
Tabla 27: ITEM 19 ¿La empresa plantea normas y estándares de desempeño laboral a sus trabajadores?.....	74

Tabla 28: ITEM 20 ¿La empresa manifiesta qué aspectos y en qué circunstancias las pólizas de seguro cubren los accidentes ocurridos?	75
Tabla 29: ITEM 21 ¿La empresa invierte en capacitaciones de los trabajadores frecuentemente?	76
Tabla 30: ITEM 22 ¿La empresa otorga EEP de buena calidad?	77
Tabla 31: ITEM 23 ¿Los EEP son renovados constantemente y en tiempo oportuno?	77
Tabla 32: ITEM 24 ¿La empresa invierte en la minimización de riesgos laborales?	78
Tabla 33: ITEM 25 ¿La empresa invierte en ambientes físicos de protección	79
Tabla 34: ITEM 26 ¿Los trabajadores usan adecuadamente y en todo momento los EEP concebidos?.....	79
Tabla 35: ITEM 27 ¿Los trabajadores llenan adecuadamente el IPERC continuo?	80
Tabla 36: ITEM 28 ¿La empresa vela y organiza la reintegración y reubicación de los trabajadores accidentados?	81
Tabla 37: ITEM 29 ¿La empresa se hace responsable de la rehabilitación de los trabajadores en caso de accidentes laborales?.....	82
Tabla 38: ITEM 30 ¿La empresa compra pólizas de seguro para sus trabajadores?	83
Tabla 39: ITEM 31 ¿La empresa garantiza la seguridad de los ambientes físicos donde laboran los trabajadores?.....	84
Tabla 40: ITEM 32 ¿La empresa se esfuerza por cuidar los ambientes físicos en el área de su intervención?.....	84

Tabla 41: ITEM 33 ¿El uso de agentes químicos son cuidadosamente empleados, minimizando el daño ambiental?	85
Tabla 42: ITEM 34 ¿La empresa muestra responsabilidad por el cuidado de los agentes biológicos y ambientales?	86
Tabla 43: ITEM 35 ¿En rasgos generales se puede decir que, ¿La empresa es social y medioambientalmente responsable?.....	86
Tabla 44: Comunicación efectiva y Seguridad ocupacional	96
Tabla 45: Pruebas Chi Cuadrado: Comunicación ascendente y Seguridad ocupacional.	96
Tabla 46: Tabla cruzada: Comunicación ascendente y Seguridad ocupacional ...	97
Tabla 47: Pruebas Chi Cuadrado: Comunicación descendente y Seguridad ocupacional	98
Tabla 48: Tabla cruzada: Comunicación Descendente y Seguridad ocupacional.	98
Tabla 49: Pruebas Chi Cuadrado: Comunicación horizontal y Seguridad ocupacional.	99
Tabla 50: Tabla cruzada: Comunicación horizontal y Seguridad ocupacional...	100

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL – LA QUINUA DE MINERA YANACocha.	116
Anexo 2: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL – LA QUINUA DE MINERA YANACocha....	118
Anexo 3: Formato de juicio de expertos	120
Anexo 4: Formato de juicio de expertos	122
Anexo 5: Carta De Presentación – Minera Yanacocha.....	124
Anexo 6: Proceso Minera Yanacocha.....	126
Anexo 7: Encuesta a los trabajadores – Área de procesos planta Gold Mill – la Quinoa Minera Yanacocha.....	130
Anexo 8: Matriz de Consistencia	133

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Modelos de factores de riesgo y etapas de accidentes	31
FIGURA 2: La falta de control	32
FIGURA 3: Causas inmediatas y escala de riesgo.....	35
FIGURA 4: Tipos de incidentes.....	36
FIGURA 5: Niveles de Comunicación efectiva.....	87
Figura 6: Niveles de comunicación ascendente	88
Figura 7: Niveles de Comunicación Descendente	89
Figura 8: Niveles de Comunicación Horizontal.....	90
Figura 9: Niveles de seguridad ocupacional	91
Figura 10: Dimensión de la seguridad ocupacional política	92
Figura 11: Dimensión de la seguridad ocupacional económica.....	93
Figura 12: Dimensión de la seguridad ocupacional personal.....	94
Figura 13: Dimensión de la seguridad ocupacional ambiental	95

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La mayoría de las empresas de los países industrializados, han mejorado la seguridad ocupacional en los últimos 20 a 30 años, en casi todas sus organizaciones empresariales. Sin embargo, en la situación de los países en vías de crecimiento, es relativamente incierta, porque existen organizaciones que muestran desinterés, carencias y fallas en la identificación de peligros y riesgos, al mismo tiempo, porque no se encuentran contempladas dentro de sus políticas empresariales.

El número de accidentes laborales en el mundo, al año, se estima que es de 120 millones. De esta cifra de accidentes, cerca de 200 mil ocasionan la muerte. Sin embargo, estas cifras podrían ser mucho más elevadas ya que en muchos países no existen registros ni mecanismos de transmisión de informes de accidentes laborales. Por otro lado, se estima que el número de accidentes mortales en los países en vías de desarrollado son más elevados que los países industrializados, esta diferencia se basa fundamentalmente porque no se aplican planes y programas de prevención y seguridad laboral en dichos países.

En el mundo actual, las organizaciones o industrias que son más propensas al riesgo de accidentes laborales son: la minería, la agricultura, la explotación forestal y la construcción (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

Para ello, las organizaciones y empresas exitosas han determinado que es recomendable realizar capacitaciones a sus trabajadores, para poder disminuir el grado de peligrosidad a los cuales están sometidos los trabajadores, implementando así planes y programas dentro de las organizaciones, mejorando, no solo la

estructura productiva, sino mitigando el peligro laboral que existe dentro de la empresa (Pain, 2004).

Para hablar de seguridad ocupacional respecto a la prevención de pérdidas humanas y materiales implica saber cómo actuar en el caso de que se produzca algún accidente dentro de una organización, se necesitan conocimientos técnicos sobre la seguridad ocupacional (Cortés, 2001).

Hoy en día las organizaciones e industrias en el Perú, han tomado conciencia de la necesidad de aplicar estrategias de capacitación laboral para mejorar la seguridad ocupacional de sus trabajadores. Sin embargo, esto implica un involucramiento desde el gerente hasta sus trabajadores, porque la iniciativa empieza desde la predisposición de una gestión gerencial y administrativa que maneja una comunicación efectiva.

En el Perú, la actividad minera es muy importante para la economía del Estado. Se puede decir, que el Perú es un país netamente minero, sin embargo, el tema de seguridad ocupacional y prevención de pérdidas es aplicado solo en las grandes empresas mineras formalizadas, pero la falta de conciencia de sus trabajadores ocasiona deficiencias y pérdidas humanas y materiales. Por otro lado, en las empresas no formales, el tema de seguridad ocupacional y prevención de pérdidas es nulo.

Ministerio de Energía y Minas (MINEM, Estadísticas de accidentes mortales en el sector minero, 2017), presenta estadísticas de accidentes mortales en el sector minero en los años del 2013 al 2017, en el cuál da a conocer el total de víctimas en accidentes mortales que han ocurrido en las diferentes mineras de Cajamarca (La zanja, Coimolache, Tantahuatay, Buenaventura, Yanacocha, entre

otras), lo cual daremos a conocer a continuación.

Tabla 1: Estadísticas de accidentes mortales

AÑOS	ACCIDENTES MORTALES
2013	47
2014	32
2015	29
2016	34
2017	41

Nota: MINEM, Estadísticas de accidentes mortales en el sector minero (2017).

Como se puede apreciar, las importantes mineras en Cajamarca no están libres de accidentes mortales, por eso se hace necesario ver la relevancia del nivel de la comunicación efectiva en la seguridad ocupacional de cada trabajador de la organización.

La presente investigación tiene como finalidad resolver problemas de concientización de seguridad ocupacional para prevenir pérdidas humanas y materiales por medio de la comunicación efectiva hacia los trabajadores para que estén concientizados en seguridad ocupacional; propiciándose un ambiente organizacional que incentiven a una buena comunicación efectiva; y sobre todo, que los trabajadores sean conscientes de los peligros que pueden tener al no trabajar adecuadamente, de tal manera que sigan las indicaciones de forma adecuada para minimizar riesgos laborales y estén seguros dentro de su labor de trabajo en la organización.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa, en Minera Yanacocha, Cajamarca 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de Minera Yanacocha?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de Minera Yanacocha?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de Minera Yanacocha?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa, en Minera Yanacocha Cajamarca, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación, se justifica a nivel teórico, ya que se construirá un marco doctrinario sobre comunicación efectiva y seguridad ocupacional, con el propósito de determinar el nivel de comunicación efectiva en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa. Asimismo, se recopilará información sobre políticas y disposiciones referentes a seguridad ocupacional en empresas mineras, tanto a nivel de país e internacional.

Por otro lado, la presente investigación se justifica a nivel práctico, ya que se pretende acercarse al ámbito empresarial minero para conocer el nivel de gestión de la comunicación efectiva y seguridad ocupacional. Para conseguir con dicho propósito se llevará a cabo un diagnóstico de la situación actual de la comunicación efectiva de los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de Minera Yanacocha, en cuanto a seguridad ocupacional. De este modo, se dará a

conocer cómo la comunicación efectiva va a permitir mejorar la concientización de los trabajadores referente a los peligros y riesgos que están expuestos en su ámbito laboral; la investigación está encaminada a reforzar la optimización de la seguridad ocupacional de Minera Yanacocha.

Asimismo, la presente investigación, se justifica a nivel académico ya que permitirá aplicar los conocimientos aprendidos en las aulas de la universidad y contribuir al conocimiento y a la comunidad empresarial a través de la propuesta de acciones que ayuden a perfeccionar la comunicación efectiva e incidir en la concientización de los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de Minera Yanacocha en seguridad ocupacional. Para ello, se procesará los datos que se recolectaran en el diagnóstico de la situación actual de la comunicación efectiva de los trabajadores del área de procesos de Minera Yanacocha con la ayuda del software estadístico SPSS versión 25 y Excel 2016.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se consideraron antecedentes de origen internacional, nacional y local.

a. Antecedentes Internacionales

Flores y Paquini (2008) en su tesis, Implementación de seguridad e higiene y ambiente laboral en la empresa Ferretera Industrial y de Servicios de Hidalgo cuyo objetivo de la investigación fue proporcionar capacitación a todo el personal de la empresa sobre los conocimientos y lineamientos básicos para la estructuración y aplicación del programa de seguridad e higiene y ambiente laboral, con el fin de reducir el número de accidentes y enfermedades de trabajo en esta empresa. Entre sus principales conclusiones se determinó que en cuanto al programa de seguridad e higiene y ambiente laboral, permite que ha esta empresa y a sus trabajadores se encuentren con la menor exposición posible a los peligros de accidentes y enfermedades de trabajo.

De igual manera, Blázquez (2015) en su tesis, El marco jurídico en la prevención de riesgos laborales en el sector de la construcción: Subcontratación y coordinación de actividades en las obras, cuyo objetivo de la investigación fue prevenir riesgos laborales en el sector de la construcción teniendo en cuenta la existencia de normas de diverso rango, procedencia y jerarquía para obtener un marco normativo seguro

y eficaz. Entre sus principales conclusiones se determinó que, las normas de prevención tienen que ser aplicadas en todas las obras de construcción para la obtención de un marco normativo seguro y eficaz, y sobre todo reducir el número de accidentes, lesiones y fallecidos en el sector.

Asimismo, Correa (2012) en su tesis, *La seguridad y la Prevención como valores de vida: Una propuesta educativa para fortalecer la cultura en prevención de riesgos laborales en el sector industrial de Manizales*, cuyo objetivo fue describir las concepciones que inciden en el fortalecimiento de la cultura en prevención de riesgos laborales en el sector industrial de Manizales, para la elaboración de una propuesta educativa de intervención. Entre sus principales conclusiones se determinó que el fortalecimiento de la cultura en prevención de riesgos laborales conlleva a una cultura empresarial para poder incluir un factor preventivo mediante constantes capacitaciones, y encontrar coherencia en lo que la empresa desea emprender en cuanto a seguridad y prevención en las visiones propias de los trabajadores.

b. Antecedentes Nacionales

Tuero, & Hinojoza, (2017) en su investigación, *La comunicación Efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014*, identifica que la investigación realizada fue factible, desarrollado bajo los parámetros de la tipología Aplicada, referente

a la recolección de la información de campo se utilizó un cuestionario, con el cual se buscó conocer la influencia de la comunicación efectiva en la calidad de servicio del personal administrativo en OSINERGMIN, el cuestionario presentó una escala valorativa de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, con 35 ítems para cada variable en estudio dirigido al personal administrativo que labora en esta institución. La población estuvo constituida por 35 trabajadores tomando como muestra la totalidad de la misma del OSINERGMIN Huancavelica para el año 2014, cuyo análisis arrojó como conclusión que si existe una relación de manera muy significativa entre la comunicación efectiva y la calidad del servicio que se da en la institución; los resultados de la investigación han evidenciado que el 17,1% de casos tienen la percepción que la comunicación efectiva es desfavorable, el 77,1% la consideran favorable y el 5,7% la consideran muy favorable; en cuanto a la calidad de servicio los sujetos en estudio consideran que el 14,3% es desfavorable, el 71,4% tiene un nivel favorable y el 14,3% tiene un nivel muy favorable. En conclusión, Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 77% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza del 95%.

Romero, (2015) En su investigación “*La Comunicación Efectiva y la Eficiencia Laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Huancavelica, año 2014*” La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la comunicación efectiva en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Huancavelica para el año 2014; bajo la modalidad de una investigación

factible, desarrollado con los parámetros de una investigación de tipo aplicada; la recolección de información se basó con la aplicación de un cuestionario estructurado realizado en la cual se tomó en cuenta al personal administrativo que labora durante el periodo de estudio. Dicho instrumento se estructuró para conocer y evaluar la relación de las variables de investigación, es decir la comunicación efectiva y la eficiencia laboral, estructurado bajo una escala categorías de: nunca, pocas ocasiones, algunas veces, casi siempre y siempre. La población se constituyó por el personal administrativo de la institución en un total de 30, tomando como muestra la totalidad de la misma por ser de fácil acceso para el investigador. En conclusión los resultados de esta investigación al confrontarlos con los datos obtenidos muestran la compatibilidad de los resultados, puesto que la relación entre las variables es significativa.

De la Peña y Lazo (2012) en su tesis, Optimización de las herramientas de gestión de seguridad para la prevención de accidentes en la unidad minera San Genaro, Castrovirreyna Compañía Minera, 2012 cuyo objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la optimización de la aplicación de herramientas de gestión de seguridad para la prevención de accidentes de la unidad minera San Genaro, Castrovirreyna Compañía Minera, 2012. Entre sus principales conclusiones se determinó que caracterizando las herramientas de gestión de seguridad se minimizó la ocurrencia de accidentes y se tuvo éxito en las capacitaciones, entrenamientos y evaluaciones, que se realizó con los trabajadores,

sensibilizando de esta manera en el manejo y utilización de dichas herramientas.

Sarango (2012) en su tesis, Plan de gestión de seguridad y salud en la construcción de una ciudad, basado en la Norma OHSAS 18001 cuyo objetivo de la investigación fue desarrollar una propuesta de plan de seguridad y salud cumpliendo con la norma OHSAS 18001, determinó, entre sus principales conclusiones, que la implementación del plan de gestión de SSO: Tarjetas de observación, inspección por cuadrillas, tarjetas planeadas de inspección, AST, IPERC Continuo, OPT, PETS, ITS, entre otros, desde inicio de obra permitió la fácil adaptación a la nueva Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, debido a que se detectaron a tiempo varias condiciones inseguras, hubo mayor control en todas las actividades realizadas y se planificaron los trabajos con anticipación, mediante las capacitaciones laborales.

Basilio (2017) en su tesis, Propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en base al D.S. 024-2016 E.M para la empresa RCN RENTACAR en Arequipa 2017 cuyo objetivo de la investigación fue establecer la elaboración de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en base al D.S. 024-2016 E.M. para la empresa RCN Renta Car en Arequipa. Entre sus principales conclusiones se determinó que las estrategias a desarrollar para establecer la metodología de Implementación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo adicionalmente se propone una forma de verificación de los

requisitos establecidos legales en materias de seguridad mediante la lista de una verificación propuesta con base en el D.S. 024-2016 E.M.

c. Antecedentes Locales

Cercado (2012) en su tesis, Propuesta de un plan de seguridad y salud ocupacional para administrar los peligros y riesgos en las operaciones de la Empresa San Antonio SAC, basado en la Norma OHSAS 18001, cuyo objetivo fue proponer un plan de seguridad y salud ocupacional en la Empresa de Carpintería San Antonio. En esta investigación se aplicó un programa de las teorías de seguridad y salud ocupacional para minimizar los peligros y riesgos laborales existentes en dicha empresa. Entre sus principales conclusiones se determinó que el programa implementado sobre seguridad y salud ocupacional genera una actitud positiva a la empresa, debido a que los trabajadores toman una actitud preventiva al realizar sus actividades laborales.

Carranza (2016) en su tesis, Nivel de eficiencia del Sistema de Gestión de Prevención de Perdidas aplicado a las estaciones de abastecimiento de combustible en la Empresa Repsol Comercial SAC- Minera Yanacocha, Cajamarca 2016 cuyo objetivo de la investigación fue lograr un cambio en nuestra cultura empresarial modificando hábitos y maneras de trabajar por otros más eficientes, a partir de la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que agilicen los procesos de trabajo y fomenten la comunicación. Entre sus principales conclusiones se determinó que al

evaluar el sistema de gestión de prevención de la empresa Repsol SAC mediante una encuesta aplicada a un determinado número de trabajadores, de la cual apreciamos que un 5.46% de trabajadores está en un desconocimiento de los estándares y procedimientos con los que se tienen que realizar las labores cotidianas de trabajo y se debe tener en cuenta en el plan de mejora trabajar en puntos importantes como el uso incorrecto de equipos de protección personal, falta de señalización de seguridad y falta de protección contra impacto.

Díaz y Rodríguez (2016) en su tesis, Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para la reducción de accidentes en la UEA SECUTOR-AREQUIPA 2015 cuyo objetivo de la investigación fue implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la UEA SECUTOR, en conformidad con la Ley N° 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, Ley N° 30222 que modifica la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N° 0052012-TR Ministerio de Trabajo y el Decreto Supremo 055-2010-EM “Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional”. Entre sus principales conclusiones se determinó que la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la UEA SECUTOR, ha permitido mejorar el desempeño en lo siguiente: Las horas hombre de capacitación se ha incrementado en más del 94 % en un mismo periodo, luego de la implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional, se logró disminuir en un 88.8 % la ocurrencia de accidentes incapacitantes y se mejoró la cultura de reporte de incidentes, pudiendo así hacer el seguimiento respectivo y poder así prevenirlos.

2.2. Marco histórico

La Minera Yanacocha fue descubierta en 1980 por un geólogo francés, Pierre Maruéjol, que trabajaba para la Oficina de Investigaciones Geológicas y Mineras (B.R.G.M. en sus siglas en francés), un organismo estatal francés que obtuvo el permiso de explotar el yacimiento y se asoció a las empresas Newmont Mining Corporation y Compañía de Minas Buenaventura.

Yanacocha, la mina de oro más grande de Latinoamérica, que se encuentra ubicado en el departamento y provincia de Cajamarca: Distritos de la Encañada, Baños del inca y Cajamarca, siendo sus accionistas Newmont Mining, con el 51.35%, Compañía de Minas Buenaventura con el 43.65% y el Banco Mundial a través de la Corporación Financiera Internacional (IFC) con el 5%.

Su zona de operaciones está a 45 kilómetros al noreste de la ciudad de Cajamarca, entre los 3500 y 4100 metros sobre el nivel del mar.

Su actividad se desarrolla en cuatro cuencas: Quebrada Honda - Llaucán, Río Chonta, Río Mashcón y Río Rejo – Jequetepeque.

En 1990, se llevaron a cabo los primeros estudios de factibilidad para iniciar los trabajos en una planta piloto para lixiviación en pilas. Con el inicio de las operaciones en una zona llamada Carachugo, Yanacocha produjo su primera barra de doré, el 7 de agosto de 1993, constituyéndose desde entonces el más importante proyecto aurífero de Cajamarca y en un importante polo de desarrollo en el norte de nuestro país.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Comunicación efectiva

- **Definición de comunicación.**
- **Comunicación efectiva**

La comunicación efectiva es un concepto tratado por varios autores y especialistas en el tema y en sentido general se coincide en que es una forma de comunicación de modo claro y entendible para su interlocutor o interlocutores; sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas. Se muestran a continuación algunas definiciones recogidas en investigaciones sobre el tema.

La comunicación efectiva es más que solo transmitir información a los empleados, requiere de contactos frente a frente en condiciones de apertura y confianza (Koontz & Weihrich, 2004).

La comunicación efectiva es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se puede desempeñar de acuerdo con él en la organización (Martínez & Nosnik, 2002).

La comunicación efectiva es un agente de cambio y de productividad, ya sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y la cultura, la estructura y la estrategia a las necesidades (Kinichi & Kreintner, 2006).

- **¿Por qué es importante tener una comunicación efectiva?**

La comunicación efectiva es una herramienta esencial para fomentar la productividad y mantener relaciones laborales solidas a todos los niveles de la organización, porque muchas veces un simple mal entendido es la causa de conflicto en una relación ya sea personal, profesional o laboral. Se muestran a continuación algunas definiciones recogidas en investigaciones sobre el tema.

En el mundo organizacional, la comunicación efectiva es importante porque permite generar cambio de conductas, hacer productiva la información y lograr metas (Kinicki & Kreintner, 2006).

La comunicación efectiva es importante porque no solo transmite información a los empleados, sino que requiere de contacto frente a frente en condiciones de apertura y confianza (Koontz & Weihrich, 2004).

- **Pasos de comunicación efectiva**

Koontz y Weihrich (2004), menciona pasos a seguir para que se establezca y fluya una comunicación efectiva. Los emisores de mensajes deben concebir claramente lo que desean comunicar, es decir aclarar el propósito del mensaje y trazar un plan para la consecución.

Para que la comunicación sea efectiva es preciso que la codificación y descodificación se realice en símbolos familiares para el emisor y para el receptor del mensaje (valores y objetivos comunes).

El contenido del mensaje debe ser acorde con el nivel de conocimientos de sus destinatarios y con el ambiente organizacional.

Es importante considerar las necesidades de los receptores de la información. Siempre que resulte apropiado hacerlo, se debe comunicar algo que sea valioso para ellos.

Debe existir la retroalimentación de la información, esto se logra haciendo preguntas, solicitando la participación y alentando a los receptores a exponer sus reacciones al mensaje.

La comunicación efectiva es responsabilidad no solo del emisor sino también del receptor de la información.

- Condiciones para la comunicación efectiva

Asimismo, Adler (2005), señala como condiciones de comunicación efectiva, las siguientes:

- **Claridad del mensaje:** La comunicación debe ser clara, para ello, el lenguaje en que se exprese y la manera de transmitirla, deben ser accesibles para quien va dirigida. Deben asumirse los esfuerzos para lograr esta premisa, a objeto de garantizar el común entendimiento entre los miembros de la organización.

- **Unificación de Criterios:** La comunicación debe servir como lazo integrador entre miembros de la organización, para lograr el clima de cooperación necesaria para llevar a cabo las metas propuestas. Solo a través de un proceso comunicacional que reúna a los miembros en torno a un mensaje común, se alcanzará el seguimiento

de los fines y metas de manera grata, consensuada y compartiendo efectivamente los principios de la visión que se pretende alcanzar.

- **Oportuna retroalimentación:** Los sistemas y canales de comunicación deben revisarse y perfeccionarse frecuentemente. De ello dependerán las oportunidades de optimizar constantemente la comunicación o de estancarse en modelos comunicacionales que no respondan a cambios que, motivados por factores internos y/o externos, inevitablemente irán surgiendo en la dinámica organizacional. Esta es la fase más importante del proceso de comunicativo, permite usar la comunicación y evaluación para ayudar a la organización a aprender y mejorar lo que permite de alguna manera desarrollar a sus subalternos.

- **Diálogo:** La importancia del diálogo se deriva de las oportunidades que representa para el intercambio de opiniones, la expresión de ideas y el espacio para decir y escuchar, para ser escuchado y escuchar a los demás. En este sentido, el diálogo, es el proceso de la comunicación grupal en el que las personas crean un flujo de significado común que les permite entenderse y compartir una visión del mundo.

- **Barreras de comunicación efectiva**

Existen ciertas barreras que pueden impedir que se logre la comunicación efectiva entre los miembros de una organización.

Daft y Marcic (2010), nos menciona algunas barreras interpersonales que se mencionaran a continuación.

- **Emociones y percepciones:** Las barreras interpersonales incluyen problemas con emociones y percepciones sostenidas por los empleados. Por ejemplo, un etiquetado o estereotipo perceptual rígido evita que las personas modifiquen o alteren sus opiniones. Si la mente de una persona está decidida antes de que la comunicación comience, la comunicación fracasará. Personas con distintos antecedentes o conocimiento pueden interpretar una comunicación de distintas formas.

- **Elección del canal o medio equivocado:** Enviar una comunicación puede ser un problema. Cuando el mensaje es emocional, es mejor transmitirlo cara a cara, más que por escrito. El mensaje por escrito es altamente riesgoso para discutir los temas difíciles porque carece de la capacidad de rápida retroalimentación y múltiples señales.

- **Semántica:** La semántica se relaciona con el significado de las palabras y la forma en que se usan, es decir, las mismas palabras pueden tener distintos significados para diferentes personas. Así que, los comunicadores deben tener cuidado en elegir las palabras que codificarán las ideas con precisión.

- **Señales inconsistentes:** Se producen barreras en la comunicación, cuando las comunicaciones verbales y no verbales confunden al receptor. Si la expresión facial de una persona no refleja sus palabras, la comunicación tendrá ruido e incertidumbre.

- Tipos de la comunicación

Cuando hacemos referencia a las dimensiones de la comunicación se hace mención a las variables y/o factores que, de un modo u otro, intervienen en su configuración. Es decir, a aspectos propios de la comunicación, los mismos que influyen en el proceso o intercambio de información entre personas mediante un conjunto común de símbolos. Sin embargo, para efectos del presente estudio dentro de la operacionalización de variables se tendrá en cuenta los siguientes tipos de comunicación efectiva:

De acuerdo con los tres canales formales de comunicación se menciona los siguientes: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Las comunicaciones descendentes y ascendentes son las formas primarias de comunicación utilizadas en empresas más tradicionales, con organización vertical menciona, (Ceballos, 2013).

Sin embargo, en la actualidad muchas de las organizaciones enfatizan la comunicación horizontal, con personas que continuamente comparten información entre departamentos y niveles.

1. Comunicación ascendente

Para Daft y Marcic (2010) la comunicación ascendente “incluye mensajes que fluyen de los niveles más bajos a los más altos en jerarquía de la organización” (p. 497).

Estos autores, plantean cinco tipos de información ascendente:

a. Problemas y excepciones: Estos mensajes describen serios

problemas y excepciones a un desempeño rutinario, para hacer que los altos directivos estén conscientes de las dificultades.

- b. Sugerencias de mejora:** Estos mensajes son ideas para mejorar procedimientos relacionados con las tareas para aumentar la calidad o la eficiencia.
- c. Informes sobre el desempeño:** Estos mensajes contienen informes periódicos que indican a los superiores cómo están trabajando los individuos y los departamentos.
- d. Molestias y disputas:** Estos mensajes son quejas de los empleados y conflictos que viajan por la jerarquía para ser escuchados y obtener una posible solución.
- e. Información financiera y contable:** Estos mensajes se relacionan con costos, cuentas por cobrar, volumen de ventas, utilidades anticipadas, rendimiento sobre la inversión y otros asuntos de interés para los altos directivos. Por lo tanto, la comunicación ascendente es la que mantiene a los gerentes informados respecto a la forma que sus colaboradores de las organizaciones se sienten hacia sus trabajos y de la organización en general (Ceballos, 2013).

2. Comunicación descendente.

Para Daft y Marcic (2010) la comunicación descendente “se refiere a los mensajes y a la información enviada de la alta

gerencia hacia los subordinados en una dirección descendente” (P. 495). Algunas de las formas de comunicación descendente más comunes son mediante, discursos, mensajes en los boletines de noticias de la empresa, correo electrónico, panfletos, material en pizarrones de noticias y manuales de políticas y procedimientos (Ceballos, 2013).

De acuerdo con estos autores, la comunicación descendente agrupa cinco temas:

- a. Implementación de metas y estrategias:** Comunicar las nuevas estrategias y metas brinda información acerca de los objetivos específicos y las conductas esperadas.
- b. Instrucciones y justificación del trabajo:** Estas instrucciones indican cómo hacer una tarea en específico y cómo este trabajo se relaciona con las demás actividades organizacionales.
- c. Prácticas y procedimientos:** Estos mensajes definen las políticas de la organización, las reglas, reglamentos, prestaciones y arreglos estructurales.
- d. Retroalimentación del desempeño:** Estos mensajes evalúan qué tan bien los individuos y los departamentos hacen su trabajo.
- e. Adoctrinamiento:** Estos mensajes están destinados a motivar a los empleados a adoptar la misión y los valores culturales.

3. Comunicación horizontal

Para Daft y Marcic (2010) la comunicación horizontal “es el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros de trabajo” (p. 498). Este tipo de comunicación ocurre dentro o a través de los departamentos. Su propósito no es sólo informar sino también solicitar respaldo y coordinar las actividades. La comunicación horizontal entra en una de tres categorías.

a. Solución de problemas interáreas: Estos mensajes se dan entre miembros del mismo departamento y se refieren a un logro de tareas.

b. Coordinación interáreas: Los mensajes interdepartamentales facilitan el cumplimiento de proyectos o tareas conjuntas.

c. Cambiar las iniciativas y las mejoras: Estos mensajes están diseñados para compartir información entre equipos y departamentos que pueden ayudar a la organización a cambiar, crecer y mejorar.

- Sistema de comunicación

El sistema de comunicación para esta investigación es entendido como el conjunto de elementos que intervienen en el proceso de intercambio de información que se utiliza en el área laboral de la empresa, y viene dado por la comunicación formal e informal. Entendiendo que la

comunicación es el arte de intercambiar información, pensamientos e ideas entre dos o más personas, proceso que marca la existencia de la sociedad debido a que el hombre es un ser sociable que necesita relacionarse y comunicarse (González, 2014). Por consiguiente, la comunicación en el ámbito de las organizaciones, el gerente debe ser un buen comunicador porque representa la fuente confiable de información y es el enlace entre el trabajador y la estructura organizacional; entre éste y sus subalternos existen sistemas que dirigen el flujo de la información en varias direcciones y dependiendo de los canales utilizados para difundir la información se les denominará comunicación formal o informal.

a) Comunicación Formal

Se define como el intercambio de información que se genera entre el jefe y los funcionarios de la empresa, a través de los canales regulares establecidos en la estructura organizacional y puede ser descendente o ascendente.

En relación a este sistema de comunicación Dolan, S. y Martín, I. (citado por González, 2014), manifiestan que: “la dirección de la información en la red formal tiene en cuenta la autoridad y la posición jerárquica”. Este enunciado corrobora la definición elaborada por el autor al asociar la comunicación formal a la estructura organizativa de la institución representada en el organigrama; ya que en éste se define gráficamente las posiciones jerárquicas dentro de la organización y la distribución de la autoridad

entre sus integrantes por ejemplo los oficiales de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía del Estado Carabobo y los funcionarios (González, 2014).

En este mismo orden de ideas, es necesario enfatizar que para transmitir información por los canales formales de la organización se deben tener ciertas habilidades que permitan el flujo de información de forma efectiva, sin que el nivel jerárquico inferior se sienta presionado, obligado o coaccionado a recibir información sin solicitar explicaciones adicionales o sin exponer sus propias ideas; debido a que esta situación frenaría el fin último de la comunicación que es el de transmitir información, para que ésta pueda ser comprendida y dar así paso al proceso de retroalimentación (González, 2014).

a) Comunicación informal

La comunicación informal se refiere al intercambio de información de manera no oficial. Por lo general está basada en las relaciones informales como la amistad, pertenencia a un mismo club y mismos intereses.

En el caso de la comunicación informal toma, por lo general, una única forma: el rumor. El rumor parte de una o varias personas y se transmite a través de la boca-oído. Suele expresar o transmitir “suposiciones” que se retocan en función de los intereses de las personas que los inician o difunden. Este tipo de comunicación está libre de todas las formalidades organizativas. El intercambio de

mensajes informales generalmente se lleva a cabo en comidas, eventos sociales, fiestas, etc. En estas ocasiones, los superiores pueden reunir información de sus subordinados que sean difíciles de obtener a través de la comunicación formal. Estos mensajes incluyen comentarios, sugerencias, etc. En este caso la comunicación se realiza a través de la gesticulación, movimiento de la cabeza, sonriendo o bien permaneciendo en silencio. No existe un canal definido de comunicación (Hernández Rojas, 2015).

2.3.2. Teoría de Seguridad Ocupacional

Heinrich (1931) plantea una serie de teorías y modelos que sustentan la Seguridad Ocupacional referentes a las causas de los accidentes que se detallan a continuación.

- Teoría de las causas de los accidentes

Investigadores de diferentes campos de la ciencia y de la técnica han intentado desarrollar una teoría sobre las causas de los accidentes que ayude a identificar, aislar y, en última instancia, eliminar los factores que causan o contribuyen a que ocurran accidentes.

- Teoría del dominó

De acuerdo con esta teoría un accidente se origina por una secuencia de hechos. Heinrich (1931) propuso una “secuencia de cinco factores en el accidente”, en la que cada uno actuaría sobre el siguiente de manera similar a como lo hacen las fichas de dominó, que van cayendo una sobre otra. La secuencia de los factores del accidente es:

- Herencia y medio social.
- Acto inseguro.
- Falla humana.
- Accidentes.
- Lesión.

Heinrich propuso que del mismo modo en que la retirada de una ficha de dominó de la fila interrumpe la secuencia de caída, la eliminación de uno de los factores evitaría el accidente y el daño resultante.

- **Teoría de la causalidad múltiple**

Aunque procede de la teoría del dominó, la teoría de la causalidad múltiple defiende que, por cada accidente, pueden existir numerosos factores, causas y subcausas que contribuyan a su aparición, y que determinadas combinaciones de éstos provocan accidentes. De acuerdo con esta teoría, los factores propicios pueden agruparse en las dos categorías siguientes:

a). De comportamiento: En esta categoría se incluyen factores relativos al trabajador, como una actitud incorrecta, la falta de conocimientos y una condición física y mental inadecuada.

b). Ambientales: En esta categoría se incluye la protección inapropiada de otros elementos de trabajo peligrosos y el deterioro de los equipos por el uso y la aplicación de procedimientos inseguros.

La principal aportación de esta teoría es poner de manifiesto que un accidente pocas veces, por no decir ninguna, es el resultado de una única causa o acción.

- **Teoría de la causalidad pura**

De acuerdo con ella, todos los trabajadores de un conjunto determinado tienen la misma probabilidad de sufrir un accidente. Se deduce que no puede discernirse una única pauta de acontecimientos que lo provoquen. Según esta teoría, todos los accidentes se consideran incluidos en el grupo de hechos fortuitos de Heinrich y se mantiene la inexistencia de intervenciones para prevenirlos.

- **Teoría de la probabilidad sesgada**

Se basa en el supuesto de que, una vez que un trabajador sufre un accidente, la probabilidad de que se vea involucrado en otros en el futuro aumenta o disminuye respecto al resto de los trabajadores. La contribución de esta teoría al desarrollo de acciones preventivas para evitar accidentes es escasa o nula.

- **Teoría de la propensión al accidente**

De acuerdo con ella, existe un subconjunto de trabajadores en cada grupo general cuyos componentes corren un mayor riesgo de padecerlo. Los investigadores no han podido comprobar tal afirmación de forma concluyente, ya que la mayoría de los estudios son deficientes y la mayor parte de sus resultados son contradictorios y poco convincentes. Por ende, es una teoría, en todo caso, que no goza de la aceptación general. Se cree que, aun cuando existan datos empíricos que la apoyen, probablemente no explica más que una proporción muy pequeña del total de los accidentes, sin ningún significado estadístico.

- **Teoría de la transferencia de energía**

Sus defensores sostienen que los trabajadores sufren lesiones, o los equipos daños, como consecuencia de un cambio de energía en el que siempre existe una fuente, una trayectoria, un receptor, y cuando este nivel de energía supera lo que puede soportar el receptor. La utilidad de la teoría radica en determinar las causas de las lesiones y evaluar los riesgos relacionados con la energía y la metodología de control. Pueden elaborarse estrategias para la prevención, la limitación o la mejora de la transferencia de energía.

- **Teoría de los síntomas frente a las causas**

No es tanto una teoría cuanto una advertencia que debe tenerse en cuenta si se trata de comprender la causalidad de los accidentes. Cuando se investiga un accidente, se tiende a centrar la atención en sus causas inmediatas, obviando las esenciales. Las situaciones y los actos peligrosos (causas próximas) son los síntomas y no las causas fundamentales de un accidente.

- **Modelos secuenciales concatenados**

La creencia de que una sucesión de causas que se precipitan unas a otras daba lugar a los accidentes, dando origen a los modelos secuenciales concatenados. Sin duda, el modelo más relevante y popular de esta clase, es el de las fichas de dominó de Heinrich, durante décadas el modelo del dominó y los axiomas sobre la prevención de accidentes han constituido un lugar común en la formación de las prevencioncitas, siendo generalmente admitidos y aceptados por las diversas profesiones que participan en prevención.

Estos modelos entienden el accidente como el fruto de una secuencia, simbolizada por la caída en cadena de unas fichas de dominó, donde cada ficha representa un factor o un conjunto de factores. Estos modelos, en general, han puesto el acento en el factor humano y en el orden secuencial en que actúan los grupos de factores.

- **Intervención sobre el modelo**

En los modelos secuenciales concatenados la intervención se concibe como el acto de extraer de la cadena causal uno de sus elementos, basta con retirar uno o cualquiera de los elementos para detener la posibilidad del accidente. Teniendo dos consecuencias poco afortunadas para la intervención en seguridad.

Primero, dado que la retirada de cualquier elemento de la cadena impide el accidente, no es necesario diseñar y utilizar medios diagnósticos que permitan establecer cuál es el método interventivo adecuado para una situación dada.

Segundo, dado que al eliminar cualquier factor es suficiente, y basta con concentrarse en una sola clase de factores, generalmente aquellos más fáciles de manejar para la empresa, por lo general aquellos que tienen que ver directamente con la conducta del trabajador, y en el mejor de los casos, con el ambiente físico (soluciones ingenieriles), que son aquellos que resultan inteligibles y controlables desde la ausencia o superficial formación en psicología que ha caracterizado a numerosos prevencionistas.

- Modelo de causalidad de pérdidas

En el modelo se puede ver que se utilizan varias de las teorías mencionadas anteriormente, entre ellas se mencionan a: teoría de dominó, teoría de causalidad múltiple, teoría de la transferencia de energía y teoría de los síntomas frente a las causas.

Este modelo considera al accidente como una cadena, no de cómo ocurrió el accidente, sino, de factores o grupos de factores de riesgos, donde uno de ellos produce o permite la aparición de los otros factores de riesgos de nivel inferior, hasta llegar a las causas inmediatas, que serían los factores de riesgos previos a la aparición de los incidentes.

Por consiguiente, este modelo agrupa los factores de riesgos o las causas de los accidentes en tres grandes grupos: Falta de control, causas básicas y causas inmediatas. Además, divide al accidente en dos etapas, el incidente y el accidente, donde entre ambos, instala el proceso de transferencia de energía que transforma al incidente en un accidente.

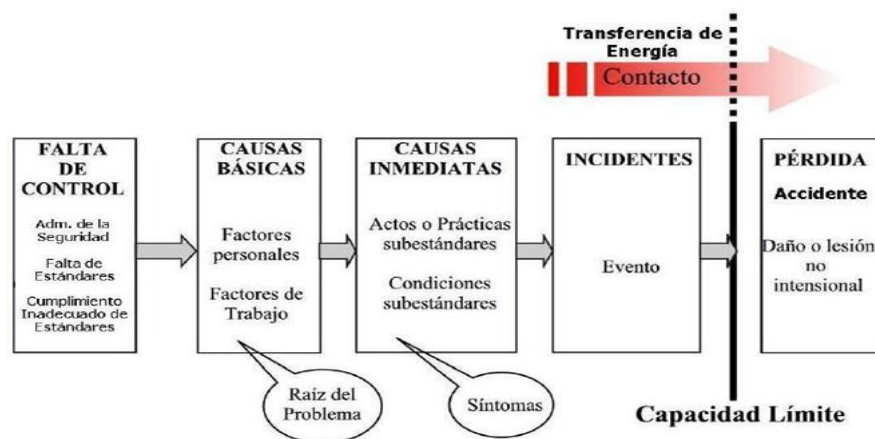


FIGURA 1: Modelos de factores de riesgo y etapas de accidentes

Fuente: (Botta, 2010, p. 10)

- **Falta de control**

El control es una de las cuatro funciones esenciales de la seguridad.

Existen tres razones comunes para la falta de control:

- Administración incompleta de la seguridad.
- Falta de estándares o inadecuados.
- Incumplimiento de los estándares.

La figura siguiente muestra la correlación entre la etapa Falta de Control en el modelo de causalidad y los pasos para lograr control

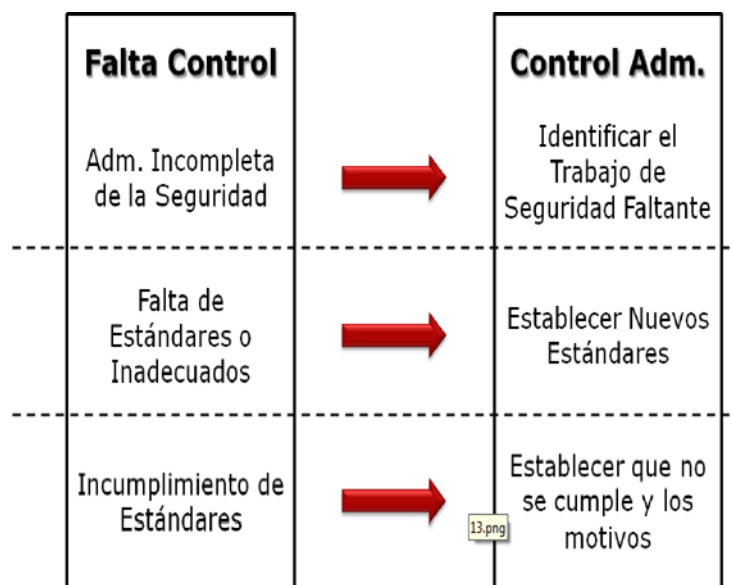


FIGURA 2: La falta de control

Fuente: (Botta, 2010, p. 17).

- **Administración de la seguridad**

Se puede definir como administración de la Seguridad, a todas las tareas que se hacen para hacer seguridad en forma ordenada y cumplir con sus objetivos. Es decir, gestionar la seguridad, tal como lo establecen los sistemas de Gestión de SySO, la más conocida es la norma OHSAS 18001.

En términos generales, la administración de la seguridad requiere el desarrollo e implementación de las siguientes actividades o tareas:

- Política de seguridad y salud ocupacional.
- Análisis y procedimientos de tareas críticas.
- Gestión de incidentes, accidentes y enfermedades de trabajo.
- Observación de tareas
- Preparación para emergencias.
- Reglas y permisos de trabajo.
- Gestión del aprendizaje.
- Equipos de protección personal.
- Controles de salud e higiene industrial.
- Inspecciones.
- Mantenimiento crítico.
- Ingeniería y administración del cambio.
- Comunicaciones personales y de grupos.
- Gestión de compras, contratación, materiales y servicios.
- Seguridad fuera del trabajo.
- Gestión del riesgo.
- Control de la documentación.
- Legislación aplicable.
- Evaluación del sistema.

- **Causas inmediatas**

Las causas inmediatas de los accidentes son aquellas circunstancias que preceden inmediatamente al contacto. Existen dos tipos de causas inmediatas:

Los términos actos subestándar y condiciones subestándares, se los conoce también como actos inseguros y condiciones inseguras, aunque en la práctica estos términos representan a lo mismo. En la teoría hay una diferencia que conviene aclarar.

Los actos subestándares son los actos o prácticas realizadas por los trabajadores debajo del estándar de la empresa, y las condiciones subestándares son las condiciones del ambiente de trabajo debajo del estándar de la empresa.

La seguridad total no existe, lo que existe es la inseguridad que son los peligros que nos rodean, porque existen cosas o entes en el ambiente de trabajo con capacidad de generar daño. El concepto seguridad, al igual que el de peligro, es relativo y subjetivo.

Las cosas no son inseguras o seguras en términos absolutos, las son en términos de quién las está evaluando, de quien es el objeto del daño y cuál es el nivel de daño o probabilidad de daño aceptable. Podemos hablar de que algo es inseguro si el nivel de riesgo del peligro en evaluación es superior al riesgo límite o aceptable establecido.

En seguridad hablamos de estándares que nos fijamos como objetivos de cumplimiento, y que marcan lo que consideramos

seguro (para nosotros) de lo inseguro. Podemos considerar algo inseguro, si no cumple con un determinado estándar, porque, en definitiva, ese estándar establece el riesgo límite.

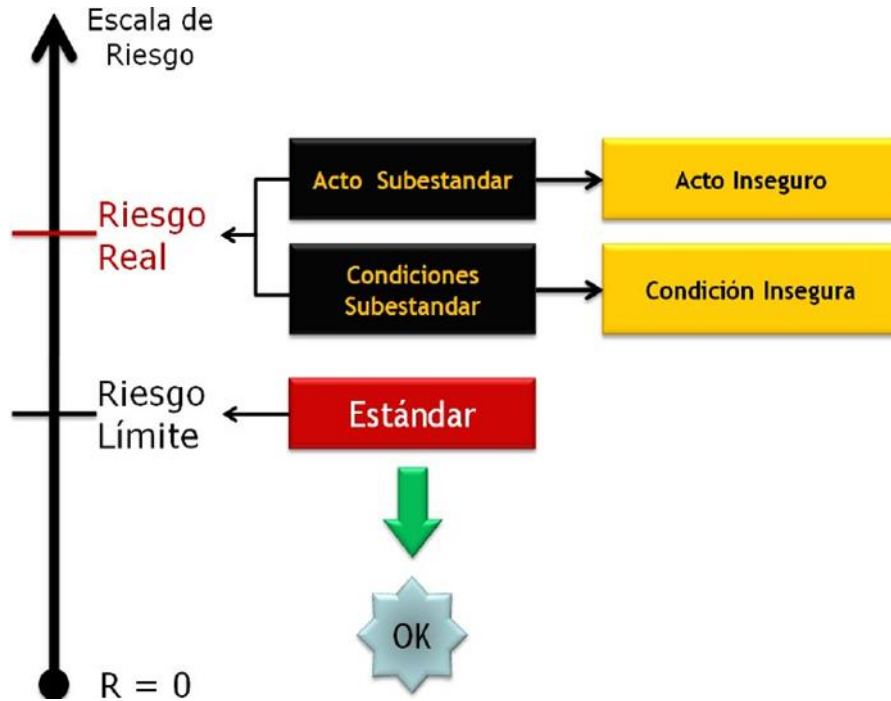


FIGURA 3: Causas inmediatas y escala de riesgo

Fuente: (Botta, 2010, p. 14).

Tabla 2: Ejemplos de actos y condiciones subestándar

ACTO SUBESTÁNDAR	CONDICIONES SUBESTÁNDAR
- Manejo de equipo sin autorización.	- Protecciones y barreras inadecuadas.
- Manejo a velocidad inadecuada.	- EPP inadecuado o impropio.
- Hacer inoperables los instrumentos de seguridad.	- Herramientas, equipos o material defectuoso.
- Uso inapropiado de EPP	- Congestión o acción restringida.
- Bromas.	- Ruido.
- Trabajo bajo la influencia del alcohol.	- Desorden, aseo deficiente.
- No seguir procedimientos.	- Condiciones ambientales peligrosas (gases, polvos, vapores).

Nota: Botta (2010, p. 14).

- El incidente

Todo accidente nace como un incidente, el daño o la pérdida es el último evento de una cadena de sucesos.

El incidente se transforma en accidente cuando la energía puesta en juego en las distintas etapas o sucesos que llevan a la construcción de los hechos, superan lo que el objeto del daño puede soportar.

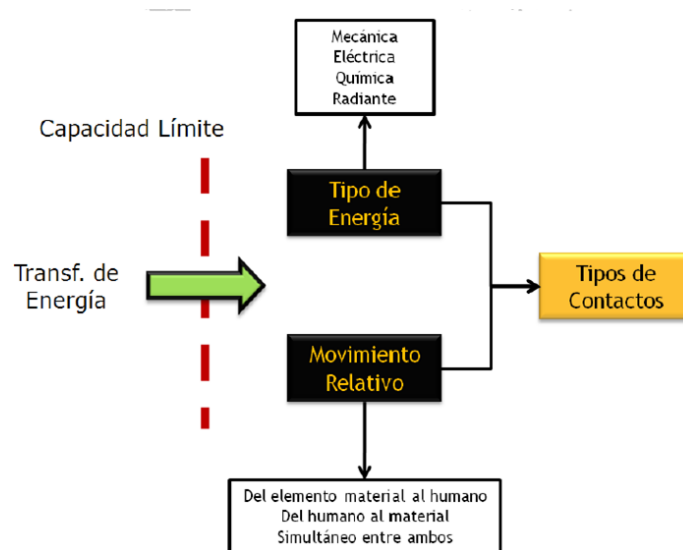


FIGURA 4: Tipos de incidentes

Fuente: (Botta, 2010, p. 11).

Algunos de los tipos de contacto más comunes de incidentes, vistos en función de cómo es la mecánica del accidente, son: Golpeado por, golpeado contra, atrapamiento, caída a distinto nivel o desnivel, caída al mismo nivel, contacto con, contacto por, sobreesfuerzo, prendimiento, exposición y aprisionamiento.

- La pérdida

El resultado de un accidente es la pérdida de los daños a las personas y el daño a la propiedad. Las pérdidas importantes, tanto

implícitas como asociadas, son la interrupción del proceso y la reducción de las ganancias.

Por consiguiente, las pérdidas involucran daños o lesiones a algo o alguien en el ambiente laboral o externo. Tanto si dañan a las personas o no, los accidentes cuestan dinero, y lo que es peor, el costo de la lesión o la enfermedad son una parte relativamente pequeña del costo total.

2.3.3. Seguridad ocupacional

2.3.3.1. Definición de seguridad

La seguridad laboral es un concepto tratado por varios autores y especialistas en el tema y en sentido general es de los trabajadores para prevenir y controlar los accidentes de trabajo y enfermedades a lo que están expuestos los trabajadores. Se muestran a continuación algunas definiciones recogidas en investigaciones sobre el tema.

La seguridad del trabajo es un conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes (Cortes, 2002).

La seguridad es un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras del ambiente para instruir o convencer a las personas de la necesidad de implantar prácticas preventivas (Chiavenato I., 1999).

Según (MINEM, 2016), la Ley N° 29783-Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene como objetivo promover una cultura de prevención

de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales.

Por otro lado, el D. S. N° 023-2017-EM, 2017, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, menciona la seguridad tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, promoviendo una cultura de prevención de riesgos laborales en la actividad minera. Para ello, cuenta con la participación de los trabajadores, empleadores y el Estado, quienes velarán por su promoción, difusión y cumplimiento.

2.3.3.2. La seguridad industrial en las organizaciones

La responsabilidad de la seguridad en las organizaciones debe ser extendida a toda la empresa, de manera que todos los grupos la compartan tanto gerentes como empleados, pues todas las áreas tienen tareas específicas y el encargado de cada una de estas áreas debe velar por el cumplimiento que cada trabajador debe tener en cuenta para no atentar contra su seguridad de uno mismo o de su compañero de trabajo. Grimaldi y Simonds (2000), menciona que la seguridad industrial en las organizaciones para lograr los objetivos del programa de seguridad, higiene y ambiente deberán.

- Evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades.
- Reducir los costos de operación o de producción.

También expone que, para distribuir asignaciones en el trabajo, ya sea entre subgrupos o individuos se debe definir responsabilidades y obligaciones para su realización adecuada, con el fin de generar orden, control y seguridad a los trabajadores.

2.3.3.3. Actividades de seguridad en el trabajo

Chiavenato (1999), menciona que la seguridad en el trabajo, tiene tres áreas básicas de actividad, que son las siguientes.

1. Prevención de accidentes: Consiste en minimizar los accidentes de trabajo, por medio de su prevención.

Según la Ley de seguridad y salud en el trabajo (MINEM, 2016), la prevención de accidentes es la combinación de políticas, estándares, procedimientos, actividades y prácticas en el proceso y organización del trabajo, que establece el empleador con el fin de prevenir los riesgos en el trabajo y alcanzar los objetivos de seguridad y salud ocupacional.

Por lo tanto, el supervisor encargado debe tener en cuenta los siguientes documentos.

- **PETS:** También conocido como procedimientos escritos de trabajo seguro, es un documento que contiene la descripción específica de la forma como llevar a cabo o desarrollar una tarea de manera correcta desde el comienzo hasta el final, dividida en un conjunto de pasos consecutivos o sistemáticos. Resuelve la pregunta: ¿Cómo hacer el trabajo/tarea de manera correcta y segura?

- **PETAR:** También conocida como permiso escrito para trabajos de

alto riesgo, es un documento firmado para cada turno por el ingeniero supervisor y jefe de área donde se realiza el trabajo mediante el cual se autoriza a efectuar trabajos en zonas o ubicaciones que son peligrosas y consideradas de alto riesgo.

También se considera para prevenir accidentes, que el trabajador disponga de un buen uso de sus equipos de protección personal.

- **EPP:** El uso de los equipos de protección personal es de obligatorio cumplimiento por parte de los trabajadores, así mismo estos implementos de seguridad personal deben ser suministrados por la empresa para proteger eficazmente al empleado, y estos al desempeño de la actividad laboral (Cortes, 2002).

2. Prevención de robos: Cada organización tiene su servicio de vigilancia, con características propias (control de entradas y salidas de personal, control de entradas y salidas de vehículos, rondas fuera del área de la organización, registro de máquinas y equipos). Estos servicios deben revisarse con frecuencia.

3. Prevención de incendios: Se da principalmente cuando hay mercancías, equipos e instalaciones valiosas, por lo cual no solo es necesario extinguidores adecuados y reserva suficiente de agua, sino también sistema de detección y alarma, así como capacitación del personal.

2.3.3.4. Análisis de riesgo en el trabajo

Para analizar los riesgos en el trabajo, se deberá eliminar las causas de los accidentes y es necesario conocer los riesgos a los cuales

estarán sometidos los trabajadores, aun cuando en mayor parte son razones evidentes y bastaría el sentido común para reconocer la peligrosidad, no obstante, otras requieren de la experiencia para darse cuenta de dicha peligrosidad.

Según (Cortes, 2002), menciona que el análisis de los riesgos puede ser cualitativos o cuantitativos.

- **Análisis de los riesgos cualitativos:** Consiste en una revisión no matemática de todos los factores que pueden afectar el sistema hombre-máquina. No se incluyen estudios de probabilidad de ocurrencia de un accidente.

- **Análisis de los riesgos cuantitativos:** Consiste en una revisión matemática, por lo tanto, es necesario determinar la frecuencia de ocurrencias de riesgos e incluso probabilísticas, las magnitudes de riesgos y costos.

2.3.3.5. Clasificación de los accidentes en el trabajo

Chiavenato (1999), clasifica a los accidentes en el trabajo como accidentes sin dejar de asistir a trabajar y accidentes con inasistencia al trabajo.

- **Accidentes sin dejar de asistir a trabajar:** Este tipo de accidente no se considera en los cálculos de los coeficientes de frecuencia ni de gravedad, aunque debe ser investigado y anotado en el informe, además de presentado en las estadísticas mensuales.

- **Accidente con inasistencia al trabajo:** Es aquel que puede causar:

- a) **Incapacidad temporal:** Pérdida total de la capacidad de trabajo en el día de accidente o que se prolongue durante un período menor de 1 año. A su regreso, el empleado asume su función sin reducir la capacidad. Cuando se agrava la lesión y debe dejar de asistir, el accidente recibirá nueva designación; se considerará accidente con inasistencia al trabajo. Se mencionará en el informe del accidente y en el informe del mes.
- b) **Incapacidad permanente parcial:** Reducción permanente y parcial de la capacidad de trabajo. Generalmente está motivada por: Pérdida de cualquier miembro o parte del mismo / Reducción de la función de cualquier miembro o parte del mismo / Pérdida de la visión o reducción funcional de un ojo / Pérdida de la audición o reducción funcional de un oído.
- c) **Incapacidad total permanente:** Pérdida total permanente de la capacidad de trabajo. Está motivada por: Pérdida de la visión de los 2 ojos / Pérdida anatómica de más de un miembro (mano o pie) / Pérdida de la audición de ambos oídos.
- d) **Muerte:** Accidente que causa la muerte al trabajador.

2.3.3.6. Inspecciones de seguridad industrial:

Las inspecciones de seguridad son técnicas analíticas, que consiste en el análisis detallado de las condiciones de seguridad como máquinas, instalaciones, herramientas; con el fin de descubrir las situaciones de riesgo que se derivan de ellas como las condiciones

peligrosas o prácticas inseguras Cortes, (2002). En tal sentido, las inspecciones de seguridad son aquellas que permiten adoptar las medidas adecuadas para controlar y evitar el accidente, así como reducir los daños materiales o personales. La buena planificación de una inspección depende del conocimiento previo de dónde hay que buscar y qué debe buscarse.

2.3.3.7. Clasificación de las inspecciones de seguridad

Cortes (2002), da a conocer que las inspecciones de seguridad se clasifican por su origen, por su finalidad y por su método.

Por su origen:

- Inspecciones promovidas por la empresa: Estas inspecciones podrán ser ordinaria, para inspeccionar todas las condiciones de la empresa periódicamente a alguna eventualidad de accidente grave o requerimientos con carácter urgente. Esto incluye las realizaciones de acuerdo con lo programado por el Departamento de Seguridad, Higiene y Ambiente, propio o ajeo a la empresa y en coordinación con otros posibles departamentos.

- Inspecciones promovidas por entidades ajenas a la empresa: Son realizadas por compañías aseguradoras, mutuas de accidente de trabajo, empresas instaladoras de equipo o servicio y organismos oficiales con competencia de seguridad.

Por su finalidad:

- **Inspecciones ordinarias:** Son aquellas que tienen de objetivo la revisión periódica de todas las instalaciones de la empresa,

dependiendo la periodicidad de las mismas de diversos factores (tipo de maquinarias, incorporación de nuevas tecnologías, modificación del proceso).

- **Inspecciones extraordinarias:** Son aquellas que comprenden la realización por un motivo no previsto como situaciones peligrosas o accidentes graves, lógicamente son periódicas.

Por su método:

- **Inspecciones formales:** Son inspecciones generalmente periódicas, que responden a una metodología previamente estudiada para obtener el máximo rendimiento de la misma.

- **Inspecciones informales:** Son inspecciones generalmente extraordinarias y aperiódicas, motivadas por alguna causa espontánea.

2.3.3.8. Dimensiones de la seguridad

Quan (2014), da a conocer 7 dimensiones de seguridad humana las cuales hablaremos a continuación.

- **Salud:** Es un estado de bienestar o de equilibrio que puede ser visto a nivel subjetivo (un ser humano asume como aceptable el estado general en el que se encuentra) o a nivel objetivo (se constata la ausencia de enfermedades o de factores dañinos en el sujeto en cuestión). El término salud se contrapone al de enfermedad, y es objeto de especial atención por parte de la medicina y de las ciencias de la salud.

- **Alimentaria:** Es la parte de la industria que se encarga de todos los procesos relacionados con la cadena alimentaria. Se incluyen dentro del

concepto las fases de transporte, recepción, almacenamiento, procesamiento, conservación, y servicio de alimentos de consumo humano y animal.

- **Económica:** La capacidad de las personas, los hogares o las comunidades de satisfacer sus necesidades básicas de manera sostenible y con dignidad. Esta definición puede variar en función de las necesidades físicas de cada persona, del medio ambiente y de las normas culturales predominantes. Los alimentos, la vivienda básica, la vestimenta y la higiene se consideran necesidades básicas, así como los gastos relacionados con esos conceptos.

- **Política:** Se refiere a mantener y mejorar el bienestar de todos sus trabajadores y el desempeño en seguridad en el trabajo. Esto se logra mediante el mejoramiento continuo, la identificación, evaluación y control de sus riesgos, a través de una adecuada planeación e implementación de objetivos y metas, los programas de seguridad y salud en el trabajo y exámenes médicos ocupacionales.

- **Comunitaria:** Se refiere a todo aquello propio, relacionado o vinculado con una comunidad en particular.

- **Ambiental:** Es el conjunto de componentes físicos, químicos y biológicos externos con los que interactúan los seres vivos. Respecto al ser humano, comprende el conjunto de factores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y en un momento determinado, que influyen en su vida y afectarán a las generaciones futuras. Es decir, no se trata solo del espacio en el que se desarrolla la vida, sino que también

comprende seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos, así como elementos tan intangibles como algunas de las culturas.

- **Personal:** Se refiere al conjunto acciones de los trabajadores para prevenir y controlar los accidentes de trabajo y enfermedades a lo que están expuestos los trabajadores.

Para esta investigación solo vamos a utilizar las dimensiones sobre política, económica, ambiental y personal.

2.3.3.9. Gestión de seguridad

Según las normas del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería (MINEM, Ley de seguridad y salud en el trabajo, 2016), da a conocer que la alta gerencia del titular de actividad minera liderara y brindara los recursos para el desarrollo de todas las actividades conducentes a la implementación de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, a fin de lograr el éxito en la prevención de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, en concordancia con las practicas aceptables de la industria minera y la normatividad vigente.

La alta gerencia del titular de actividad minera asumirá el liderazgo y compromiso en la gestión de seguridad y salud ocupacional, incluyendo lo siguiente:

- 1.** Gestionar la seguridad y salud ocupacional de la misma forma que gestiona la productividad y calidad del trabajo.

2. Integrar la gestión de seguridad y salud ocupacional a la gestión integral de la empresa.
3. Involucrarse personalmente y motivar a los trabajadores en el cumplimiento de los estándares y procedimientos de seguridad y salud ocupacional.
4. Brindar los recursos económicos necesarios para la gestión de seguridad y salud ocupacional.
5. Predicar con el ejemplo, determinando la responsabilidad en todos los niveles.
6. Comprometerse con la prevención de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, promoviendo la participación de los trabajadores en el desarrollo e implementación de actividades de seguridad y salud ocupacional, entre otros.
7. Comprometerse con la prevención de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, promoviendo la participación de los trabajadores en el desarrollo e implementación de actividades de seguridad y salud ocupacional, entre otros.
8. Implementar las mejoras necesarias de acuerdo a la naturaleza y magnitud de los riesgos de seguridad y salud ocupacional de la empresa.

El cumplimiento de los compromisos indicados deberá ser registrado en documentos que acrediten el liderazgo visible de la

alta gerencia en seguridad y salud ocupacional y estarán disponibles para su verificación por las autoridades competentes.

2.5. Definición de términos básicos

- **Comunicación efectiva:** Es un proceso educativo de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades (Koontz & Weihrich, 2004).

- **Seguridad ocupacional:** Es un conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes (Cortes, 2002).

- **Equipo de protección personal:** Conocida como EPP, es la técnica que tiene como objetivo proteger al trabajador frente a agresiones extremas, ya sea de tipo físico, químico o biológico, que se puede presentar en el desempeño de la actividad laboral (Cortes, 2002).

- **Incidente:** Suceso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales (MINEM, Ley de seguridad y salud en el trabajo, 2016).

- **Accidente:** Es la combinación de riesgo físico y error humano; es un acontecimiento imprevisto, fuera de control e indeseado, que interrumpe el desarrollo normal de una actividad (Ramírez, 2000).

- **IPERC (Identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control):** consiste en un proceso sistemático utilizado para identificar los peligros, evaluar los riesgos y sus impactos e implementar los controles adecuados, con el propósito de reducir los riesgos a niveles establecidos

(MINEM, Ley de seguridad y salud en el trabajo, 2016).

- **Organización:** Son unidades sociales (o agrupaciones humanas) construidas internacionalmente y reconstruidas para alcanzar objetivos específicos (Chiavenato I, 2001).

- **Prevención de pérdidas:** Es el conjunto de disposiciones o de medidas adoptadas o previstas para la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de evitar o disminuir los riesgos laborales (Manso, 1998).

- **PETS Procedimientos escritos de trabajo seguro:** es un documento que contiene la descripción específica de la forma como llevar a cabo o desarrollar una tarea de manera correcta desde el comienzo hasta el final, dividida en un conjunto de pasos consecutivos o sistemáticos (MINEM, Ley de seguridad y salud en el trabajo, 2016).

- **PETAR:** Permiso escrito para trabajos de alto riesgo: es un documento firmado para cada turno por el ingeniero supervisor y jefe de área donde se realiza el trabajo mediante el cual se autoriza a efectuar trabajos en zonas o ubicaciones que son peligrosas y consideradas de alto riesgo (MINEM, Ley de seguridad y salud en el trabajo, 2016).

2.6. Hipótesis de la Investigación

- **H1:** Existe relación significativa entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa, en Minera Yanacocha, Cajamarca – 2019.
- **H0:** No existe relación significativa entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill- La Quinoa, en Minera Yanacocha, Cajamarca – 2019.

2.6.1. Hipótesis Específicas:

- Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.
- Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.
- Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.

1.6.2. Operacionalización de variables

Tabla 3: Comunicación Efectiva

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Item	Instrumento
Comunicación efectiva	<p>Definición conceptual: La comunicación efectiva es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se puede desempeñar de acuerdo con él en la organización (Martínez & Nosnik, 2002).</p> <p>Definición operativa: La comunicación efectiva se da de manera ascendente, descendente y horizontal para la solución de problemas y retroalimentación de los procedimientos.</p>	Comunicación ascendente	Problemas y mejoras	1,2,3,4,5	Cuestionario
			Informes sobre el desempeño		
			Molestias y disputas		
		Comunicación descendente	Implementación de metas	6,7,8,9,10	
			Instrucciones y justificación de trabajo		
			Prácticas y procedimientos		
			Retroalimentación del desempeño		
		Comunicación horizontal	Adoctrinamiento	11,12,13,14,15	
			Solución de problemas interáreas		
			Coordinación interáreas		
			Cambio de iniciativas y mejoras		

Tabla 4: Seguridad Ocupacional

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Item	Instrumento
Seguridad ocupacional	<p>Definición conceptual: La seguridad del trabajo es un conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes (Cortes, Seguridad e higiene en el trabajo, 2002).</p> <p>Definición operativa: La seguridad ocupacional es un conjunto de procedimientos que tiene en cuenta la política, la economía, la persona y el ambiente en pro del cuidado y prevención de pérdidas humanas y materiales que laboran en una determinada organización.</p>	Política	Bienestar laboral	1,2,3,4,5	Cuestionario
			Desempeño laboral		
			Seguridad laboral		
		Económica	EPP	6,7,8,9,10	
			Capacitaciones		
		Personal	Uso de EPP	11,12,13,14,15	
			Accidentes		
		Ambiental	Agente físicos	16,17,18,19,20	
			Agentes químicos		
			Agentes biológicos		

CAPITULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es correlacional Sampieri, (2004) menciona que los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables con la finalidad de optimizar la concientización de los trabajadores del área de procesos de la planta Gold - Mill de Minera Yanacocha en seguridad ocupacional, permitiendo fortalecer la comunicación efectiva y optimizar la gestión de seguridad ocupacional de Minera Yanacocha.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que los hechos ya ocurrieron y se observan sin tener ningún tipo de intervención en los sucesos, por tanto, no se manipularán las variables observadas de manera deliberada Hernández, Fernández y Baptista (2006). En otras palabras, no se tendrá ningún control sobre las variables de comunicación efectiva y seguridad ocupacional. En este tipo de investigaciones sólo se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.3. Población, muestra y unidad de análisis.

3.3.1 Población

La población objetivo de la presente investigación está conformada por todos los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill- La Quinua (molino de oro) de la empresa Minera Yanacocha SRL, la cual está compuesta por un total de 80 trabajadores.

3.3.2. Muestra

Por el tamaño de la población, se calcula la muestra con 66 trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua de Minera Yanacocha, Cajamarca 2019.

Se aplicará la fórmula estadística de muestra de población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de población (80 personas)
Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95 %)
p = Proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
d = Precisión (en de investigación 5%)

$$n = \frac{80 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 * (80 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 66.35 = 66.$$

3.4. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a aplicar es un cuestionario con una serie de preguntas, redactadas coherentemente, constituidas secuencialmente y organizadas de acuerdo a las variables planteadas, con el fin de obtener respuestas que nos ayuden en nuestra investigación.

Asimismo el cuestionario está dirigido a los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la empresa Minera Yanacocha SRL, con la finalidad de recoger percepciones testimoniadas a cerca de la situación actual de la comunicación efectiva y seguridad ocupacional.

La encuesta es un instrumento que se utiliza para identificar las preguntas a realizar a las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, asimismo permitiendo recoger la información que se va obtener (Trespacios, Vázquez, & Bello, 2005).

3.5. Técnicas de procedimiento de recolección de datos

En la presente investigación se procedió con el recojo, tabulación, análisis e interpretación de los datos, utilizando estadísticas descriptivas con tablas en el sistema Excel. La recolección de los datos es transversal, ya que la información se obtuvo en un tiempo determinado aplicando encuestas impresas basadas en los instrumentos diseñados.

3.6 Análisis de datos

En la presente investigación los datos recolectados del cuestionario, fueron procesados en el programa SPSS 25 (Statistical Product and Service Solutions), los cuales permitieron obtener resultados en relación a los objetivos propuestos en la investigación.

El cual será indispensable al momento de procesar y graficar los datos obtenidos en la encuesta que se aplicará a los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill de la empresa Minera Yanacocha SRL. Asimismo, se hará uso del programa de cálculo Microsoft Excel 2016, pues con él se podrá clasificar y tabular cada uno de los datos obtenidos en la encuesta. Por último, se usará el documento Word en donde se presenta el documento final que contendrá el resultado de los datos analizados.

Por consiguiente, para la tabulación de resultados se utilizó el programa SPSS 25, midiendo las respuestas en la escala de Likert con 4 alternativas, a los cuales se le asignara los valores que a continuación se presentan:

Tabla 5: Escala de Likert

Valores asignados	
Nunca	1
A veces	2
Frecuentemente	3
Siempre	4

NOTA: elaborado por los autores

3.7. Aspectos Éticos de la Investigación.

El presente estudio se tomó seis factores principales que previeron un buen marco para el desarrollo ético de la presente investigación.

- **Valor:** la investigación buscara mejorar el conocimiento y el aprendizaje.
- **Validez Científica:** la presente investigación será metodológicamente sensata, de manera que los participantes de dicha investigación no pierdan su tiempo con investigaciones repetidas.
- **La selección será justa:** los participantes en la presente investigación serán seleccionados de forma justa y equitativa, sin prejuicios personales o preferencias, esta selección se realizará con la muestra de 66 trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinua, Minera Yanacocha
- **Proporción favorable de riesgo/beneficio:** los riesgos a los participantes de la presente investigación serán mínimos y los beneficios potenciales y conocimientos ganados sobrepasan los riesgos para los individuos y para la sociedad.
- **Consentimiento informado:** los individuos serán informados acerca de la investigación y así recibir su conocimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la presente investigación.
- **Respeto para los seres humanos participantes:** los participantes de la presente investigación deberán mantener protegida su privacidad, tener la opción de dejar la investigación y tener monitoreo de su bienestar.
- **Permiso a minera Yanacocha SRL:** Nosotros las tesis para realizar nuestro proyecto de tesis en la empresa Minera Yanacocha SRL, enviamos

una carta de presentación y permiso para aplicar nuestro instrumento de proyecto de tesis al superintendente de gestión del talento y entrenamiento de mina el ing. Fernando Vargas Linares, luego nos derivó al superintendente de relaciones gubernamentales e instituciones de minería el ing. Luis Chang Cavero quien nos apoyó, acepto nuestro proyecto de tesis y coordino todo para que realicemos la aplicación de nuestro instrumento de tesis en la planta Gold Mill – La quinua. Por último, tuvimos la aprobación del gerente de procesos el ing. Sergio Vicuña Díaz, quien autorizo inducción para la señorita Dany Denís Narro Nieves y después programo la fecha para aplicar la encuesta a los colaboradores.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Presentación, análisis e interpretación de los resultados

A continuación, se presenta la información recopilada sobre el nivel de comunicación efectiva en la seguridad ocupacional de los trabajadores del área de procesos de la Planta Gold Mill-La Quinoa De Minera Yanacocha.

- Contraste de hipótesis

Para realizar el contraste de hipótesis, se utiliza la prueba Chi cuadrado de Pearson, que permite establecer la relación de dependencia entre las variable de estudio.

Como bien se ha mencionado anteriormente, la escala de Likert presenta 4 alternativas (1: nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre) las cuales son agregadas en tres niveles para cada variables: Bajo, Medio, y Alto.

Aclarado lo anterior, luego, se procede a realizar la prueba Chi cuadrado.

El p - valor utilizado para la investigación de 0.05

Nivel de confianza: 95%

- Contraste

Para el contraste se tendrá en cuenta la siguiente regla:

Si: Sig. Asintótica < 0.05, Se rechaza la hipótesis nula.

Si: Sig. Asintótica > 0.05, Se acepta la hipótesis nula.

Fiabilidad de la prueba

Para el análisis de la fiabilidad de la prueba se utilizó el Alfa Cronbach, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	35

NOTA: Encuesta piloto dirigida a los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.

De la prueba piloto realizada a 15 trabajadores, se obtuvo un alto nivel de fiabilidad.

Alfa de Cronbach puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

Bajo los criterios mencionados se observa en la tabla 6 que el alfa es de 0.893, valor que se encuentra por encima del 0.80, por tanto, se determina que existe una buena confiabilidad de la prueba.

Tabla 7: Fiabilidad del instrumento para la variable Comunicación Efectiva

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	15

Tabla 8: Fiabilidad del instrumento para la variable Seguridad Ocupacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	20

1. Comunicación Efectiva - Comunicación Ascendente:

Tabla 9: ITEM 1 ¿Los trabajadores informan al jefe de área sobre los problemas o incidencias que ocurren en el área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinua de la empresa Minera Yanacocha?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	12,1	12,1	12,1
	Frecuentemente	15	22,7	22,7	34,8
	Siempre	43	65,2	65,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 9 muestra que el 12,1% de trabajadores a veces informan a su jefe de área de los problemas o incidencias que ocurren, el 22.7% de trabajadores frecuentemente informan a su jefe de los problemas o incidencias que ocurren, no obstante, el 65.2% de trabajadores siempre informan a su jefe de área procesos de los problemas o incidencias que ocurren en la planta Gold-Mill-La Quinua de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 10: ITEM 2 ¿Los trabajadores proponen alternativas de mejora en el área de Procesos de la planta Gold Mill -La Quinua de la empresa Minera Yanacocha?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	7,6	7,6	7,6
	Frecuentemente	22	33,3	33,3	40,9
	Siempre	39	59,1	59,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 10 muestra que el 7.6% de trabajadores encuestados manifestaron que a veces proponen alternativas de mejora en su área de trabajo, el 33.3% de

trabajadores indicaron que frecuentemente proponen alternativas de mejora en su área de trabajado, sin embargo, el 59.1% de los trabajadores señalaron que siempre proponen alternativas de mejora en el área de procesos de la planta Gold-Mill- La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 11: ITEM 3 ¿El encargado del área de proceso de Minera Yanacocha, informa periódicamente sobre el desempeño de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,1	6,1	6,1
	A veces	18	27,3	27,3	33,3
	Frecuentemente	23	34,8	34,8	68,2
	Siempre	21	31,8	31,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 11 muestra que el 6,1% de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca informan sobre el desempeño de sus trabajadores el 27,3% señalaron que el encargado del área de procesos a veces informa sobre el desempeño de sus trabajadores, el 34,8% de los trabajadores, indicaron que frecuentemente informan sobre el desempeño, el 31.8% de los trabajadores mencionan que siempre informan el desempeño de sus trabajadores en su área de trabajo.

Tabla 12: ITEM 4 ¿Se hace informes sobre las molestias y disputas que podría surgir entre los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,6	7,6	7,6
	A veces	26	39,4	39,4	47,0
	Frecuentemente	16	24,2	24,2	71,2
	Siempre	19	28,8	28,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 12 muestra que el 7,6% de los trabajadores encuestados nunca hacen informes sobre las molestias y disputas de los trabajadores que surgen en el área de trabajo, el 39.4% de los trabajadores señalaron que a veces se realizan informes de molestias y disputas que surgen en su área de trabajo, sin embargo, el 24,2% indicaron que frecuentemente se hace informes de molestias y disputas que surgen, obstante el 28,8% de los trabajadores ,mencionaron que siempre se hace informes de molestias y disputas que surgen en el área de procesos de la planta Gold-Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 13: ITEM 5 ¿Los trabajadores manifiestan libremente sus molestias y dificultades en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	A veces	18	27,3	27,3	28,8
	Frecuentemente	23	34,8	34,8	63,6
	Siempre	24	36,4	36,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 13 muestra que el 1,5% de los trabajadores encuestados nunca hacen informes sobre las molestias y disputas de los trabajadores que surgen en el área de trabajo, el 27.3% de los trabajadores señalaron que a veces se realizan informes de molestias y disputas que surgen en su área de trabajo, sin embargo, el 34,8% indicaron que frecuentemente los trabajadores hacen informes de molestias y disputas que surgen en s área de trabajo sin embargo el 36,4% de los trabajadores señalaron que siempre los trabajadores hacen informes y molestias que surgen en el área de procesos de la planta Gold-Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

- **Comunicación descendente:**

Tabla 14: ITEM 6 ¿La empresa comunica la implementación de metas y objetivos a sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	A veces	10	15,2	15,2	16,7
	Frecuentemente	29	43,9	43,9	60,6
	Siempre	26	39,4	39,4	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 14 muestra que el 1,5% de los trabajadores encuestados mencionaron que la empresa Nunca comunica la implementación de metas y abjetivos a sus trabajadores, el 15,2% señalaron que a veces comunican sobre la implementación y objetivos a sus trabajadores, el 43,9% mencionaron que frecuentemente se informa de la implentacion de metas y objetivos a sus trabajadores, no obstante el 39,4% de los trabajadores indicaron que siempre se comunica a los trabajadores sobre la implementación de metas y objetivos.

Tabla 15: ITEM 7 ¿La empresa brinda constantemente capacitaciones a sus trabajadores sobre instrucciones de trabajo y manejo de equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	18,2	18,2	18,2
	Frecuentemente	27	40,9	40,9	59,1
	Siempre	27	40,9	40,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 15 nos muestra que el 18,2% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se brinda constantes capacitaciones sobre instrucciones de trabajo y manejo de equipo, el 40,9% de los trabajadores mencionaron que frecuentemente se brinda capacitaciones de instrucciones de trabajo y manejo de equipo, no obstante el 40,9% de los trabajadores señalaron que siempre se brinda constantes capacitaciones de instrucciones de trabajo y manejo de equipo en el área de procesos de la planta Gold-Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 16: ITEM 8 ¿La empresa promueve en sus trabajadores el cumplimiento de prácticas y procedimientos de seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	9,1	9,1	9,1
	Frecuentemente	21	31,8	31,8	40,9
	Siempre	39	59,1	59,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 16 nos muestra que el 9,1% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces la Empresa promueve a sus trabajadores acerca del cumplimiento de

prácticas y procedimientos de seguridad en su área laboral, asimismo el 31,8% mencionaron que Frecuentemente la empresa promueve a sus trabajadores sobre el cumplimiento y procedimientos de seguridad, no obstante el 59,1% de los trabajadores señalaron que Siempre se promueve a los trabajadores el cumplimiento de practicas y procedimientos de seguridad en el área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 17: ITEM 9 ¿La empresa retroalimenta constantemente a sus trabajadores sobre temas de seguridad ocupacional y prevención de riesgos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	6,1	6,1	6,1
	Frecuentemente	21	31,8	31,8	37,9
	Siempre	41	62,1	62,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 17 nos muestra que el 6,1% de los trabajadores encuestados menciona que a veces se retroalimenta constantemente en temas de seguridad ocupacional y prevención de riesgos en su área de trabajo, el 31,8% manifestaron que frecuentemente se retroalimenta en temas de seguridad ocupacional y prevención de riesgos, sin embargo, el 62.1% de los trabajadores indicaron que siempre se retroalimenta constantemente en temas de seguridad ocupacional y prevención de riesgos en el área de procesos de la planta Gold-Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 18: ITEM 10 ¿La empresa comunica efectivamente su misión y visión empresarial generando identidad en sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	13,6	13,6	13,6
	Frecuentemente	26	39,4	39,4	53,0
	Siempre	31	47,0	47,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 18 nos muestra que el 13,6% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces se comunica efectivamente su misión y visión empresarial de la empresa, el 39,4% de sus trabajadores indicaron que frecuentemente se comunica su misión y visión, no obstante, el 47,0% de los trabajadores mencionaron que siempre se comunica efectivamente su misión y visión de la empresa generando una identidad por parte de su trabajadores del área de procesos de la planta Gold-Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Comunicación Horizontal

Tabla 19: ITEM 11 ¿La empresa busca soluciones donde los trabajadores participan activamente en el planteamiento de alternativas a los problemas que surgen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,0	3,0	3,0
	A veces	19	28,8	28,8	31,8
	Frecuentemente	26	39,4	39,4	71,2
	Siempre	19	28,8	28,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 19 nos muestra que el 3,0% de los trabajadores encuestados mencionaron que la empresa nunca busca soluciones, donde los trabajadores participen activamente en el planteamiento de alternativas en los problemas que surgen en su área de trabajo, el 28,8% de los trabajadores mencionaron que a veces la empresa busca soluciones donde los trabajadores participan activamente en los problemas que surgen, el 39,4% de los trabajadores señalaron que frecuentemente la empresa busca soluciones donde participen activamente en el planteamiento de alternativas en los problemas que surgen, sin embargo, el 28,8% de los trabajadores indicaron que siempre se busca soluciones donde son participes de los problemas que surgen facilitando alternativas de solución en el área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 20: ITEM 12 ¿La empresa muestra interés y coordina la solución de algunas incomodidades de sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,1	9,1	9,1
	A veces	30	45,5	45,5	54,5
	Frecuentemente	17	25,8	25,8	80,3
	Siempre	13	19,7	19,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 20 nos muestra que el 9,1% de los trabajadores nunca muestra interés y coordina la solución de algunas incomodidades de sus trabajadores dentro de su área de trabajo, el 45,5% de los trabajadores manifestaron que a veces se muestra interés y soluciones de algunas incomodidades, el 25,8% de los trabajadores indicaron que frecuentemente muestran interés y coordina soluciones de

incomodidades, no obstante, el 19,7% de los trabajadores indicaron que siempre se muestra interés y coordina solución de incomodidades de su trabajadores del área de procesos del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 21: ÍTEM 13 ¿La empresa promueve la coordinación inter-áreas dentro de la planta de procesos de Minera Yanacocha?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,5	4,5	4,5
	A veces	20	30,3	30,3	34,8
	Frecuentemente	26	39,4	39,4	74,2
	Siempre	17	25,8	25,8	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 21 nos muestra que el 4,5% de los trabajadores mencionaron que la coordinación inter - áreas nunca es efectiva dentro de su área de trabajo, el 30,3% de los trabajadores consideraron que a veces la coordinación inter - áreas es efectiva en el área de procesos, el 39,4% de los trabajadores manifestaron que frecuentemente se considera la coordinación inter – áreas dentro del área de procesos es efectiva, asimismo, el 25,8% de los trabajadores señalaron que la empresa siempre promueve la coordinación inter - áreas siendo efectiva en el área de procesos de la Planta Gold Mill - La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 22: ÍTEM 14 ¿Considera que la coordinación inter-áreas dentro de la planta de procesos de Minera Yanacocha, es efectiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,5	4,5	4,5
	A veces	23	34,8	34,8	39,4
	Frecuentemente	23	34,8	34,8	74,2
	Siempre	17	25,8	25,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 22 nos muestra que el 4,5% de los trabajadores mencionaron que la coordinación inter - áreas nunca es efectiva dentro de su área de trabajo, el 34,8% de los trabajadores consideraron que a veces la coordinación inter - áreas es efectiva en el área de procesos, el 34,8% de los trabajadores manifestaron que frecuentemente se considera la coordinación inter – áreas dentro del área de procesos es efectiva, asimismo, el 25,8% de los trabajadores señalaron que la empresa siempre promueve la coordinación inter - áreas siendo efectiva en el área de procesos de la Planta Gold Mill - La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 23: ÍTEM 15 ¿La empresa promueve cambios e iniciativas de mejora en coordinación con sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,5	4,5	4,5
	A veces	21	31,8	31,8	36,4
	Frecuentemente	25	37,9	37,9	74,2
	Siempre	17	25,8	25,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 23 nos muestra que el 4,5% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa nunca promueve cambios e iniciativas de mejora en su área de trabajo, el 31,8% de los trabajadores indicaron que a veces se promueven cambios e iniciativas de mejora en coordinación con su trabajadores, el 37,9% señalaron que frecuentemente se promueven cambios e iniciativas de mejora, no obstante, el 25,8% indicaron que la empresa siempre promueve cambios e iniciativas de mejora en coordinación con sus trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

2. SEGURIDAD OCUPACIONAL

Dimensión Política

Tabla 24: ITEM 16 ¿Los trabajadores antes de cada actividad identifican riesgos laborales a través del IPERC continuo para su seguridad ocupacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	3,0	3,0	3,0
	Frecuentemente	16	24,2	24,2	27,3
	Siempre	48	72,7	72,7	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 24 nos muestra que el 3,0% de los trabajadores encuestados mencionaron que a veces antes de cada actividad identifican riesgos laborales a través del IPERC continuo para su seguridad ocupacional en su área de trabajo, el 24,2% de los trabajadores manifestaron que frecuentemente antes de cada actividad se identifican los riesgos laborales, así mismo, el 72,7% indicaron que siempre antes de cada actividad se identifican los riesgos laborales a través del IPERC continuo

para su seguridad ocupacional en el área de procesos de la planta Gold-Mill-La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 25: ITEM 17 ¿La empresa aplica sus políticas y medidas de seguridad ocupacional establecidas para la prevención y el bienestar laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	9,1	9,1	9,1
	Frecuentemente	20	30,3	30,3	39,4
	Siempre	40	60,6	60,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 25 nos muestra que el 9,1% de los trabajadores encuestados indicaron que a veces la empresa aplica sus políticas y medidas de seguridad ocupacional establecidas para la prevención y el bienestar laboral en su área de trabajo, el 30,3% de los trabajadores manifestaron que frecuentemente la empresa aplica sus políticas y medidas de seguridad ocupacional establecidas para la prevención y el bienestar laboral, no obstante, el 60,6% de los trabajadores señalaron que la empresa siempre aplica sus políticas y medidas de seguridad ocupacional establecidas para la prevención y el bienestar laboral en el área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de la empresa Minera Yanacocha.

Tabla 26: ITEM 18 ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación en seguridad ocupacional y prevención de pérdidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	9,1	9,1	9,1
	Frecuentemente	24	36,4	36,4	45,5
	Siempre	36	54,5	54,5	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 26 nos muestra que el 9,1% de los trabajadores encuestados indicaron que a veces la empresa cuenta con programa de capacitaciones en seguridad ocupacional y prevención de perdidas dentro de su área de trabajo, el 36,4% de los trabajadores señalaron que frecuentemente la empresa cuenta con programa de capacitaciones en seguridad ocupacional y prevención de perdidas, así mismo, el 54,5% de los trabajadores manifestaron que siempre cuentan con un programa de capacitaciones en seguridad ocupacional en el área de procesos de la planta Gold-Mill-La-Quinua de la empresa minera yanacocha.

Tabla 27: ITEM 19 ¿La empresa plantea normas y estándares de desempeño laboral a sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,0	3,0	3,0
	A veces	6	9,1	9,1	12,1
	Frecuentemente	19	28,8	28,8	40,9
	Siempre	39	59,1	59,1	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 27 nos muestra que el 3,0% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa nunca plantea normas y estándares de desempeño laboral en su área de trabajo, el 9,1% de sus trabajadores indicaron que a veces la empresa plantea normas y estándares de desempeño laboral a sus trabajadores en su área laboral, el 28,8% de los trabajadores señalaron que frecuentemente la empresa plantea normas y estándares de desempeño laboral, no obstante, el 59,1% de los trabajadores indicaron que siempre se plantea normas y estándares de desempeño laboral a sus trabajadores del área de procesos de la planta Gold-Mill-La Quinoa de minera yanacocha.

Tabla 28: ITEM 20 ¿La empresa manifiesta qué aspectos y en qué circunstancias las pólizas de seguro cubren los accidentes ocurridos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,5	4,5	4,5
	A veces	26	39,4	39,4	43,9
	Frecuentemente	16	24,2	24,2	68,2
	Siempre	21	31,8	31,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 28 nos muestra que el 4,5% de los trabajadores mencionaron que la empresa nunca manifiesta en que aspectos y en qué circunstancias las pólizas de seguro cubren los accidentes ocurridos dentro de su área laboral, 39,4% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa manifiesta los aspectos y circunstancias que las pólizas de seguro cubren los accidentes ocurridos, así mismo, el 24,2% de los trabajadores señalaron que la empresa frecuentemente manifiesta en que aspectos y circunstancias las pólizas de seguro cubren accidentes ocurridos

en su trabajo, sin embargo el 31,8% de los trabajadores señalaron que siempre la Empresa manifiesta en que aspectos y circunstancias las pólizas de seguro cubren accidentes ocurridos en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Dimensión Económica

Tabla 29: ÍTEM 21 ¿La empresa invierte en capacitaciones de los trabajadores frecuentemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	22,7	22,7	22,7
	Frecuentemente	28	42,4	42,4	65,2
	Siempre	23	34,8	34,8	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 29 nos muestra que el 22,7% de los trabajadores señalaron que la Empresa a veces se invierte en capacitaciones dentro de su área de trabajo, el 42,4% de los trabajadores indicaron que la Empresa frecuentemente invierten en capacitaciones, asimismo, el 34,8% de los trabajadores manifestaron que la Empresa siempre invierten en capacitaciones de sus trabajadores con mucha frecuencia en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 30: ITEM 22 ¿La empresa otorga EEP de buena calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	10,6	10,6	10,6
	Frecuentemente	21	31,8	31,8	42,4
	Siempre	38	57,6	57,6	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 30 nos muestra que el 10,6% de los trabajadores señalaron que a veces se otorga EEP de buena calidad, el 31,8% de los trabajadores manifestaron que frecuentemente se otorga EEP de buena calidad, sin embargo, el 57,6% de los trabajadores indicaron que siempre se les otorga EEP de buena calidad, en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 31: ITEM 23 ¿Los EEP son renovados constantemente y en tiempo oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	A veces	8	12,1	12,1	13,6
	Frecuentemente	20	30,3	30,3	43,9
	Siempre	37	56,1	56,1	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 31 nos muestra que el 1,5% de los trabajadores encuestados mencionaron que nunca los EEP son renovados constantemente y en tiempo oportuno, el 12,1 señalaron que a veces los EEP son renovados constantemente y en tiempo oportuno los EEP son renovados constantemente y en tiempo oportuno, el 30,3% de los

trabajadores señalaron que frecuentemente los EEP son renovados constantemente, no obstante, el 56,1% de los trabajadores mencionaron que los EEP son siempre renovados para sus labores dentro del área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 32: ITEM 24 ¿La empresa invierte en la minimización de riesgos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	9,1	9,1	9,1
	Frecuentemente	30	45,5	45,5	54,5
	Siempre	30	45,5	45,5	100,0
Total		66	100,0	100,0	

La tabla 32 nos muestra que el 9,1% de los trabajadores encuestados indicaron que a veces la empresa invierte en la minimización de riesgos laborales dentro su área de trabajo, el 45,5% de los trabajadores mencionaron que frecuentemente invierten en la minimización de riesgos laborales, así mismo, el 45,5% de los trabajadores señalaron que siempre invierten en la minimización de riesgos laborales en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 33: ITEM 25 ¿La empresa invierte en ambientes físicos de protección de tormentas eléctricas y/o de otros desastres naturales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	6,1	6,1	6,1
	Frecuentemente	28	42,4	42,4	48,5
	Siempre	34	51,5	51,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 33 nos muestra que el 6,1% de los trabajadores encuestados mencionaron que la Empresa a veces invierten en ambientes físicos de protección de tormentas eléctricas y/o desastres naturales en el área de trabajo, el 42,4% de los trabajadores indicaron que la Empresa frecuentemente invierten en ambientes físicos de protección de tormentas eléctricas y/o desastres naturales, sin embargo, el 51,5% los trabajadores manifestaron que la Empresa siempre invierte ambientes físicos de tormentas de protección y/o desastres naturales en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Dimensión Personal

Tabla 34: ITEM 26 ¿Los trabajadores usan adecuadamente y en todo momento los EEP concebidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	7,6	7,6	7,6
	Frecuentemente	22	33,3	33,3	40,9
	Siempre	39	59,1	59,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 34 se muestra que el 7,6% de los trabajadores señalaron que a veces usan los EEP concebidos adecuadamente y en todo momento en su área de trabajo, el 33,3% de los trabajadores usan frecuentemente los EEP concebidos, no obstante el 59,1% de los trabajadores siempre usan los EEP concebidos y adecuadamente en su área de trabajo.

Tabla 35: ITEM 27 ¿Los trabajadores llenan adecuadamente el IPERC continuo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	A veces	6	9,1	9,1	10,6
	Frecuentemente	14	21,2	21,2	31,8
	Siempre	45	68,2	68,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 35 nos muestra que el 1,5% de los trabajadores encuestados, señalaron que los trabajadores nunca llenan adecuadamente el IPERC continuo, asimismo el 9,1% mencionaron a veces, los trabajadores llenan adecuadamente el IPERC continuo, no obstante el 21,2% indicaron que los trabajadores frecuentemente llenan el IPERC continuo, del mismo modo el 68,2% de los trabajadores manifestaron que siempre los trabajadores llenan adecuadamente el IPERC continuo.

Tabla 36: ITEM 28 ¿La empresa vela y organiza la reintegración y reubicación de los trabajadores accidentados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,1	6,1	6,1
	A veces	17	25,8	25,8	31,8
	Frecuentemente	19	28,8	28,8	60,6
	Siempre	26	39,4	39,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 36 nos muestra que el 6,1% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa nunca vela y organiza la reintegración y reubicación de los trabajadores accidentados, el 25,8% de los trabajadores señalaron que a veces organizan la reintegración y reubicación de los trabajadores accidentados en su área de trabajo, el 28,8% de los trabajadores mencionaron que frecuentemente organizan la reintegración y reubicación de los trabajadores accidentados, no obstante, el 39,4% de los trabajadores manifestaron que la empresa siempre reintegra y reubica a los trabajadores accidentados en su área de trabajo.

Tabla 37: ITEM 29 ¿La empresa se hace responsable de la rehabilitación de los trabajadores en caso de accidentes laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,5	4,5	4,5
	A veces	13	19,7	19,7	24,2
	Frecuentemente	16	24,2	24,2	48,5
	Siempre	34	51,5	51,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 37 se muestra que el 4,5% de los trabajadores encuestados mencionan que la empresa nunca se hace responsable de la rehabilitación en caso de accidentes laborales, el 19,7% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa se hace responsable de la rehabilitación de los trabajadores accidentados en su área de trabajo, el 24,2% de los trabajadores mencionan que frecuentemente se hacen responsables de la rehabilitación de los trabajadores accidentados en su área de trabajo, sin embargo, el 51,5% de los trabajadores señalaron que siempre la empresa se hace responsable de las rehabilitaciones de los trabajadores accidentados en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 38: ITEM 30 ¿La empresa compra pólizas de seguro para sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,5	4,5	4,5
	A veces	7	10,6	10,6	15,2
	Frecuentemente	29	43,9	43,9	59,1
	Siempre	27	40,9	40,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 38 se muestra que el 4,5% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa nunca compra pólizas de seguro para sus trabajadores, el 10,6% de los trabajadores señalaron que a veces la empresa compra pólizas de seguro para sus trabajadores, el 43,9% de los trabajadores mencionaron que frecuentemente la empresa compra pólizas de seguro para sus trabajadores, no obstante, el 40,9% de los trabajadores manifestaron que la empresa siempre compra pólizas de seguro para sus trabajadores que laboran en el área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de Minera Yanacocha.

Dimensión Ambiental

Tabla 39: ITEM 31 ¿La empresa garantiza la seguridad de los ambientes físicos donde laboran los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	16,7	16,7	16,7
	Frecuentemente	29	43,9	43,9	60,6
	Siempre	26	39,4	39,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 39 muestra que el 16,7% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces la empresa garantiza la seguridad de los ambientes físicos de su área de trabajo, el 43,9% de los trabajadores indicaron que frecuentemente la empresa garantiza la seguridad de los ambientes físicos donde laboran, asimismo, el 39,4% de los trabajadores manifestó que la empresa siempre garantiza la seguridad a sus trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 40: ITEM 32 ¿La empresa se esfuerza por cuidar los ambientes físicos en el área de su intervención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	24,2	24,2	24,2
	Frecuentemente	26	39,4	39,4	63,6
	Siempre	24	36,4	36,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 40 muestra que el 24,2% de los trabajadores encuestados indicaron que a veces la empresa se esfuerza por cuidar los ambientes físicos en el área de su intervención a trabajar, el 39,4% de los trabajadores señalaron que la empresa frecuentemente se esfuerza por cuidar los ambientes físicos en su área, no obstante, el 36,4% de los trabajadores manifestaron que la empresa siempre se esfuerza por cuidar los ambientes físicos del área de procesos de la planta Gold-Mill-La-Quinoa de la Empresa Minera Yanacocha.

Tabla 41: ITEM 33 ¿El uso de agentes químicos son cuidadosamente empleados, minimizando el daño ambiental?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	6,1	6,1	6,1
	Frecuentemente	32	48,5	48,5	54,5
	Siempre	30	45,5	45,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 41 muestra que el 6,1% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces el uso de los ambientes químicos son empleados para minimizar el daño ambiental, el 48,5% de los trabajadores indicaron que la empresa frecuentemente usa los agentes químicos para minimizar los daños ambientales, así mismo, el 45,5% de los trabajadores, mencionaron que siempre el uso de los agentes químicos son empleados cuidadosamente para minimizar el daño ambiental de la empresa.

Tabla 42: ITEM 34 ¿La empresa muestra responsabilidad por el cuidado de los agentes biológicos y ambientales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	10,6	10,6	10,6
	Frecuentemente	27	40,9	40,9	51,5
	Siempre	32	48,5	48,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 42 muestra que el 10,6% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa a veces muestra responsabilidad por el cuidado de los agentes biológicos y ambientales, el 40,9% de los trabajadores mencionaron que la empresa frecuentemente muestra responsabilidad por el cuidado de los agentes biológicos y ambientales, sin embargo, el 48,5% de los trabajadores señala que la empresa siempre muestra responsabilidad acerca de los agentes biológicos y ambientales.

Tabla 43: ITEM 35 ¿En rasgos generales se puede decir que, ¿La empresa es social y medioambientalmente responsable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	10,6	10,6	10,6
	Frecuentemente	27	40,9	40,9	51,5
	Siempre	32	48,5	48,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 43 nos muestra que el 10,6% de los trabajadores encuestados señalaron que la empresa a veces es medioambientalmente responsable, el 40,9% de los

trabajadores indicaron que frecuentemente la empresa es medioambientalmente responsable, no obstante, el 48,5% de los trabajadores mencionaron que la empresa siempre es medioambientalmente responsable.

4.1. Análisis de las dimensiones

FIGURA 5: Niveles de Comunicación efectiva.

De acuerdo a la figura 5, se puede decir que más del 50% percibe una comunicación efectiva alta (57,6%), aunque un 40,91% indica que esta variable está en un nivel medio, lo evidencia las discrepancias en dos bloques claramente marcados, esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua existe una buena comunicación efectiva entre jefes y colaboradores.

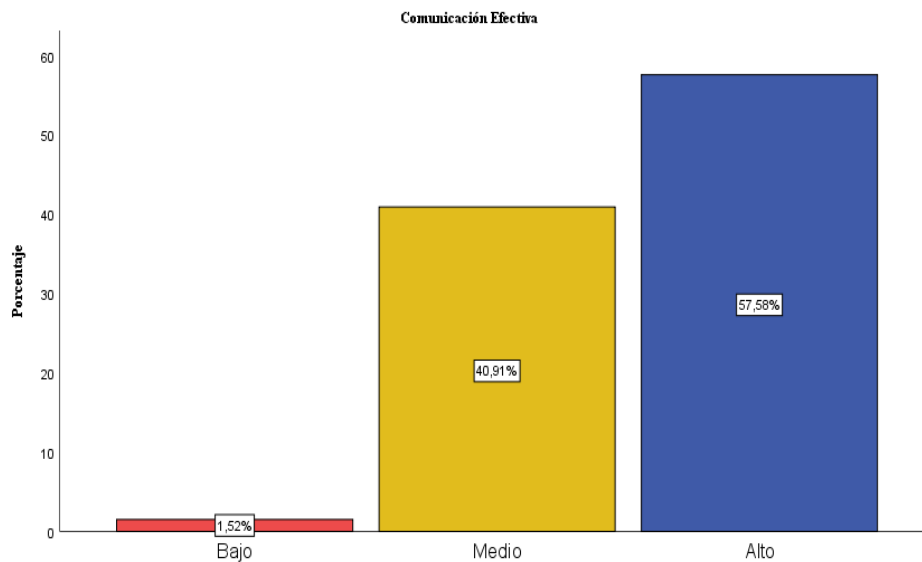


Figura 6: Niveles de comunicación ascendente

La figura N° 6, indica que las opiniones se dividen en 2 grupos uno que indica una comunicación ascendente media (45,45%) y otro (53,03%) alto, esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua existe una comunicación ascendente alta, porque los colaboradores no informan, los problemas o incidencias que ocurren dentro del área de trabajo.

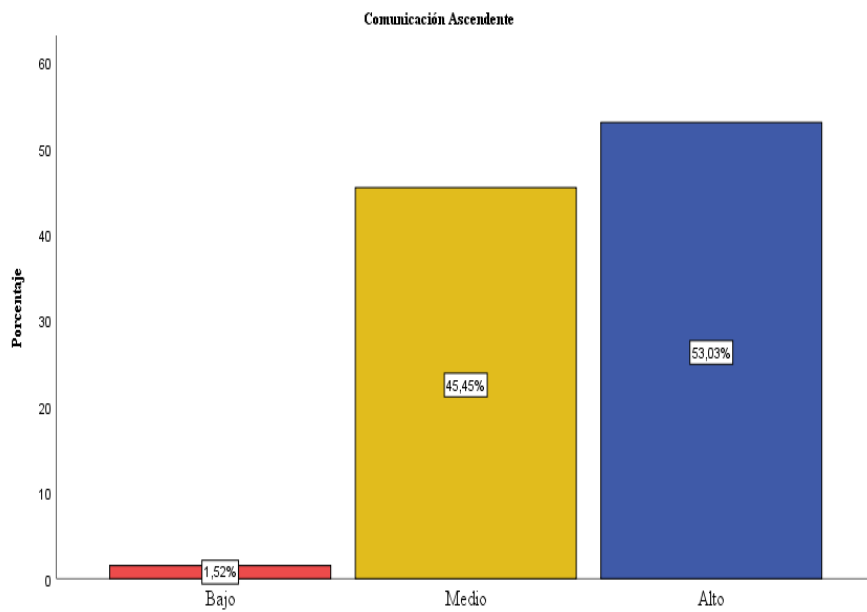


Figura 7: Niveles de Comunicación Descendente

De la figura N° 7, podemos indicar una primacía de nivel de comunicación descendente alta con un 60,61%, esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua existe una buena comunicación descendente porque la empresa retroalimenta a sus colaboradores en temas de seguridad ocupacional y comunica las metas y objetivos de la organización generando identidad en sus trabajadores.

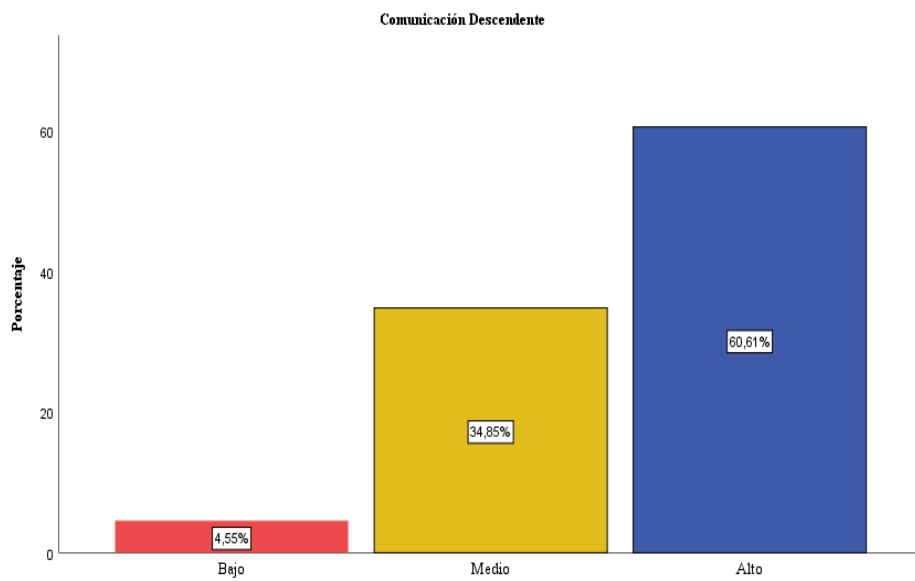


Figura 8: Niveles de Comunicación Horizontal

La figura 8 nos muestra una tripartición casi homogénea de las opiniones, ya que un 27,27% considera un nivel de comunicación horizontal bajo, un 42,42% una comunicación horizontal media y un 30,30% una comunicación horizontal alta, esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa existe una buena comunicación horizontal debido a que la empresa promueve la coordinación interáreas, promoviendo cambios e iniciativas de mejora en coordinación con sus colaboradores.

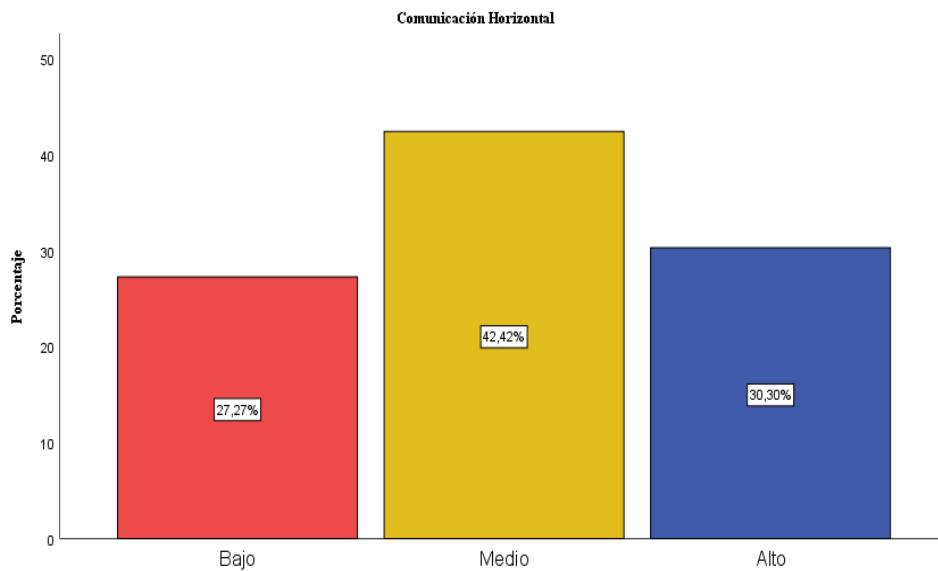


Figura 9: Niveles de seguridad ocupacional

La figura N° 9, se puede apreciar que en su gran mayoría (75,76%) se indica que la seguridad ocupacional dentro de la empresa es alta, y que tan solo un 3.03% indica que el nivel no es el adecuado, y un 21,21% declara que es de nivel medio, esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa, la empresa indica a sus colaboradores acerca de lo importante que es laborar teniendo en cuenta sus seguridad.

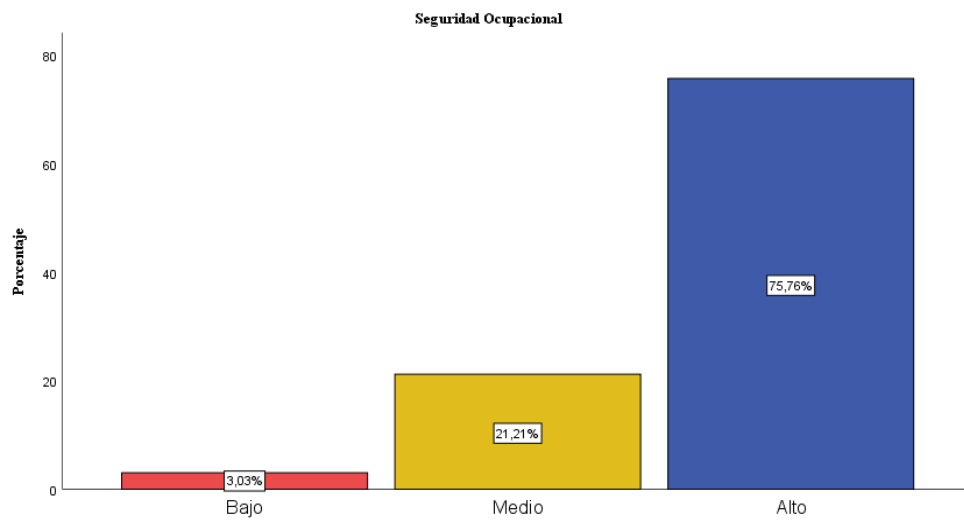


Figura 10: Dimensión de la seguridad ocupacional política

En cuanto a la dimensión política figura 10 de la variable seguridad ocupacional, se aprecia que los colaboradores, indican que esta se encuentran en un nivel alto (68.18%), esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua, la empresa indica que existe un adecuado manejo en cuanto a normas, reglas, y programas de seguridad establecidos en su área de trabajo.

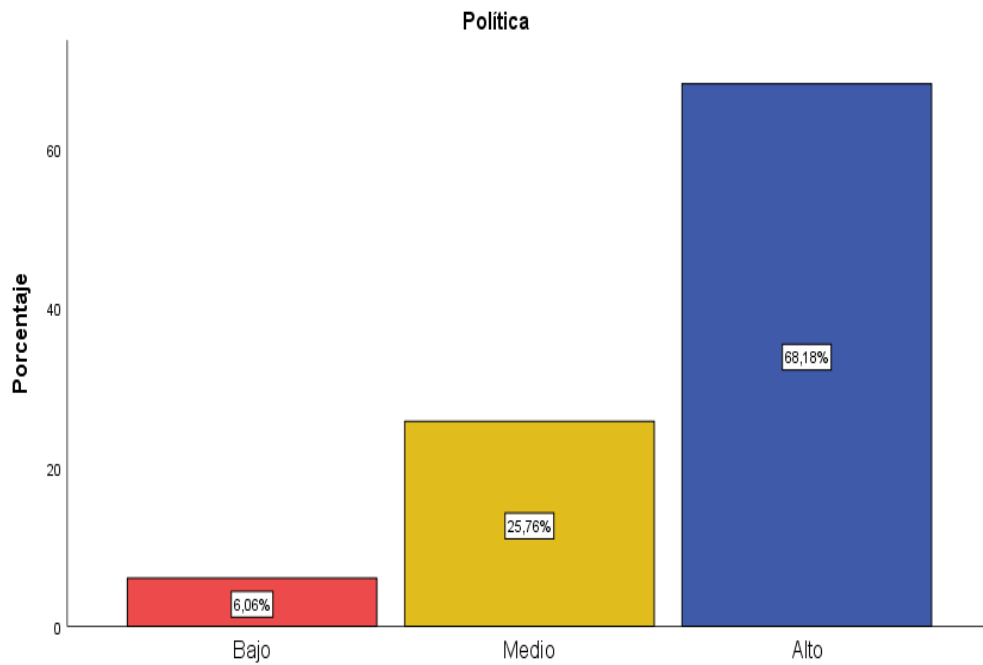


Figura 11: Dimensión de la seguridad ocupacional económica

Con referencia a la dimensión económica figura 11, los resultados indican que la empresa tiene un alto grado de compromiso para destinar recursos que beneficien a sus colaboradores en tema de seguridad (63.64%), esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua, porque la empresa invierte en capacitaciones y EEP de buena calidad.

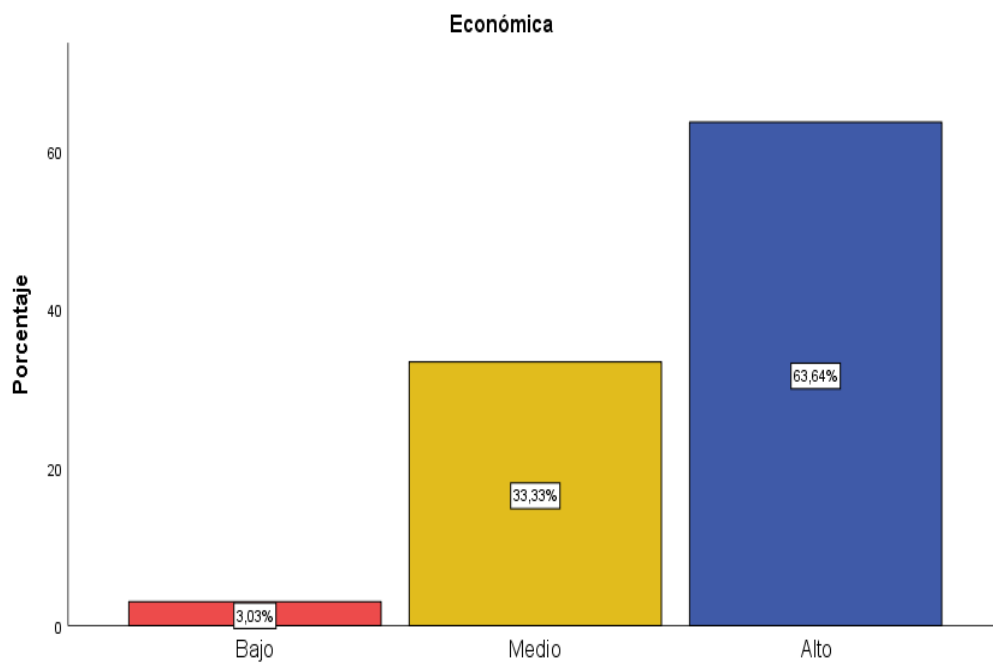


Figura 12: Dimensión de la seguridad ocupacional personal

En la Figura 12, la dimensión personal los resultados indican que la empresa tiene un alto grado de compromiso en el bienestar de sus colaboradores en tema de seguridad en un nivel alto (66.67%), esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua, porque la empresa verifica que sus colaboradores usen de un modo adecuado sus EEP concebidos.

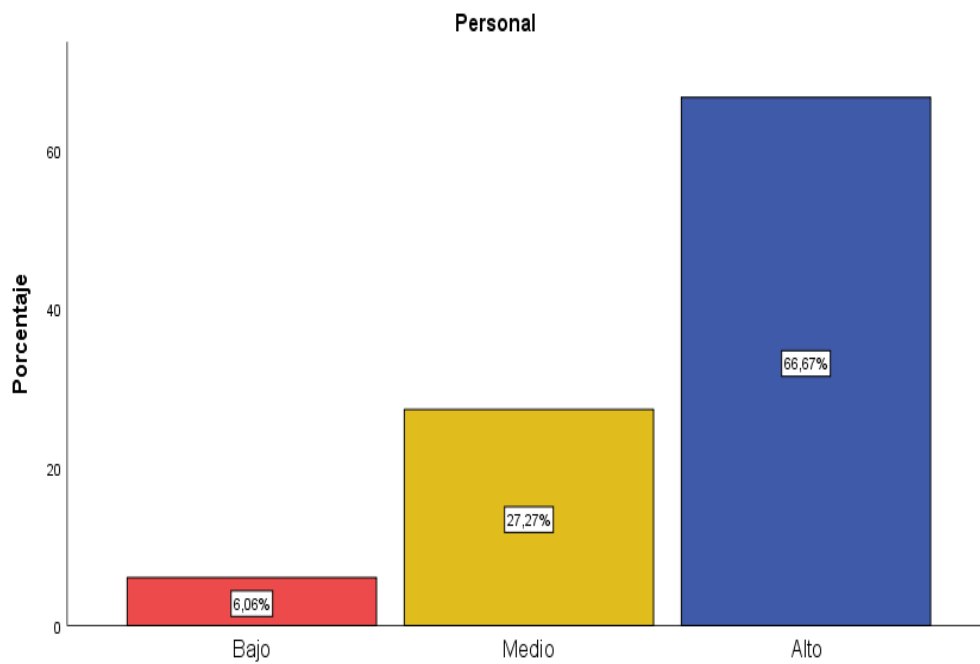
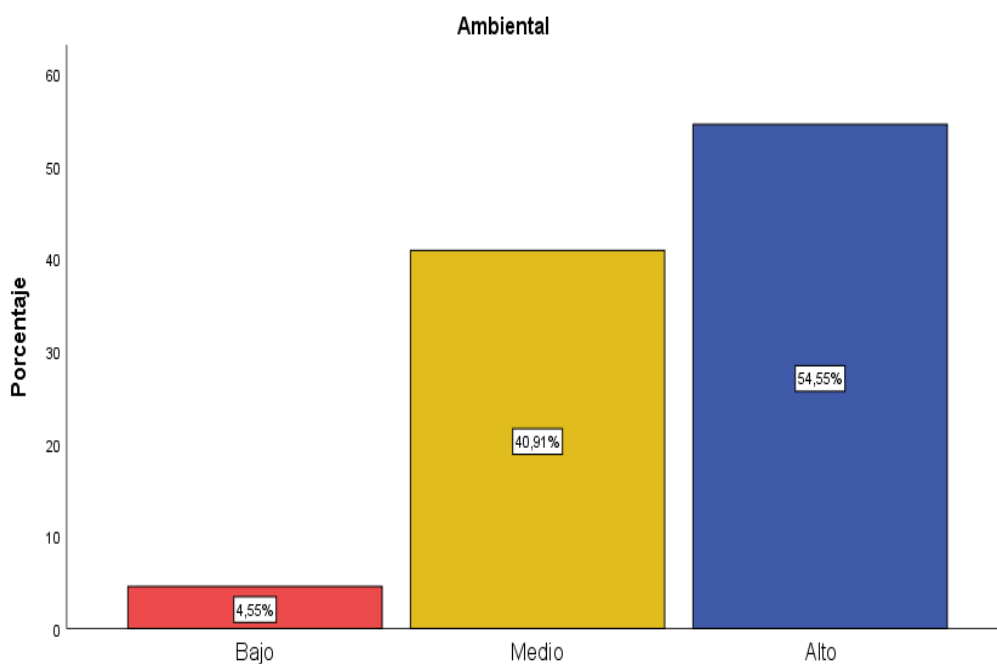


Figura 13: Dimensión de la seguridad ocupacional ambiental

En la Figura 13, la dimensión ambiental los resultados indican que la empresa tiene un alto grado de compromiso en el cuidado social y medioambiental en un nivel alto (54.55%) y un nivel medio (40,91), esto quiere decir que en Minera Yanacocha en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua, porque la empresa garantiza la seguridad de los ambientes físicos donde los colaboradores trabajan y son responsables en el cuidado de los agentes biológicos y ambientales.



4.2. Relación entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional.

Tabla 44: Comunicación efectiva y Seguridad ocupacional

Prueba de Chi-cuadrado: Comunicación efectiva y Seguridad Ocupacional			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,065	4	,397
Razón de verosimilitud	4,953	4	,292
Asociación lineal por lineal	1,990	1	,158
N de casos válidos	66		

Los resultados arrojados en la tabla N° 44, indican que no existe una relación entre las variables ya que la significancia asintótica es de $0.397 > 0.05$ (p-valor), por lo que se acepta la hipótesis nula de independencia de variables.

En esta situación se puede decir también que la seguridad ocupacional dentro del área de procesos de la planta Gold Mill - La Quinoa de Minera Yanacocha, no depende de la comunicación efectiva en su conjunto. Recordando que esta variable está compuesta por tres dimensiones, las que se pasan a analizar a continuación.

4.3. Relación entre comunicación ascendente y seguridad ocupacional.

Tabla 45: Pruebas Chi Cuadrado: Comunicación ascendente y Seguridad ocupacional.

Pruebas de Chi-Cuadrado: Comunicación ascendente y Seguridad ocupacional			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,992	4	,559
Razón de verosimilitud	3,951	4	,413
Asociación lineal por lineal	1,063	1	,303
N de casos válidos	66		

La significancia bilateral mostrada nos indica la tabla 45 que al asociar la comunicación ascendente (la primera dimensión de la comunicación efectiva) con la seguridad ocupacional, no existe una relación de dependencia entre estas, ya que la significancia 0,559 es superior al p-valor de 0.05.

Tabla 46: Tabla cruzada: Comunicación ascendente y Seguridad ocupacional

		Seguridad Ocupacional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Comunicación Ascendente	Bajo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%
	Medio	Recuento	2	7	21	30
		% del total	3,0%	10,6%	31,8%	45,5%
	Alto	Recuento	0	7	28	35
		% del total	0,0%	10,6%	42,4%	53,0%
Total	Recuento	2	14	50	66	
	% del total	3,0%	21,2%	75,8%	100,0%	

La tabla N° 46, cruza a la dimensión Comunicación ascendente, con la variable Seguridad ocupacional. Los resultados muestran dos datos resaltantes. En primer lugar, se percibe una mínima comunicación ascendente (1,5%) y seguridad ocupacional (3%) bajas. En segundo lugar, opuesto a lo anterior, los datos indican que un 75,8% percibe una alta seguridad ocupacional, y 53% para la comunicación ascendente. Niveles altos en comunicación ascendente y niveles altos en seguridad ocupacional nos dan indicios de alguna relación que tendrá que seguir siendo estudiada puesto que podría darse el caso en que la comunicación ascendente tenga niveles altos pero no incida en mejorar la seguridad ocupacional ya que la seguridad ocupacional puede estar relacionada en mayor medida por alguna de las otras dimensiones analizadas en este estudio o por otras variables no consideradas.

4.4. Relación entre comunicación descendente y seguridad ocupacional.

Tabla 47: Pruebas Chi Cuadrado: Comunicación descendente y Seguridad ocupacional

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,888 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	15,982	4	,003
Asociación lineal por lineal	8,592	1	,003
N de casos válidos	66		

La tabla N° 47 nos muestra la existencia de una relación entre la dimensión comunicación efectiva y la variable seguridad ocupacional, dado que la significancia asociada es 0,000 e inferior a 0,05 (p-valor), lo que se traduce en el rechazo de la hipótesis nula.

Lo anterior indica que existe una evidencia estadísticamente significativa de que hay una relación entre la dimensión y la variable analizada.

Tabla 48: Tabla cruzada: Comunicación Descendente y Seguridad ocupacional

		Comunicación Descendente Seguridad Ocupacional			Total	
		Seguridad Ocupacional				
		Bajo	Medio	Alto		
Comunicación Descendente	Bajo	Recuento	2	0	1	3
		% del total	3,0%	0,0%	1,5%	4,5%
	Medio	Recuento	0	7	16	23
		% del total	0,0%	10,6%	24,2%	34,8%
	Alto	Recuento	0	7	33	40
		% del total	0,0%	10,6%	50,0%	60,6%
Total	Recuento	2	14	50	66	
	% del total	3,0%	21,2%	75,8%	100,0%	

Al analizar la tabla N° 48, cruzada entre la comunicación descendente y la seguridad ocupacional, podemos evidenciar que el 75,8 %, que indican que existe una comunicación ascendente alta, está compuesta por un 50% que percibe mucha comunicación descendente, 24,2% considera una comunicación descendente media, y sólo un 1,5% de nivel bajo.

4.5. Relación entre comunicación horizontal y seguridad ocupacional.

Tabla 49: Pruebas Chi Cuadrado: Comunicación horizontal y Seguridad ocupacional.

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,818 ^a	4	,044
Razón de verosimilitud	9,877	4	,043
Asociación lineal por lineal	3,083	1	,079
N de casos válidos	66		

Se puede apreciar en la tabla 49 que, para este caso, la significancia asociada a la prueba (0,044) es menor que el p-valor propuesto (0,05), aunque por un poco margen, pero significativo al 95%.

Por lo anterior se puede decir que se acepta la hipótesis alterna, con lo que se establece que existe una relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable seguridad ocupacional. Esto indica que la comunicación efectiva influye en la seguridad ocupacional.

Tabla 50: Tabla cruzada: Comunicación horizontal y Seguridad ocupacional

Tabla cruzada Comunicación Horizontal y Seguridad Ocupacional						
			Seguridad Ocupacional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación Horizontal	Bajo	Recuento	2	6	10	18
		% del total	3,0%	9,1%	15,2%	27,3%
	Medio	Recuento	0	3	25	28
		% del total	0,0%	4,5%	37,9%	42,4%
	Alto	Recuento	0	5	15	20
		% del total	0,0%	7,6%	22,7%	30,3%
Total	Recuento	2	14	50	66	
	% del total	3,0%	21,2%	75,8%	100,0%	

La lectura de la tabla cruzada N° 50 una composición un poco más dispersa ya que el 75,8% que considera la existencia de altos niveles de seguridad ocupacional, está compuesta por una 22,7% que indica que existe una comunicación horizontal alta, un 37,9% que la percibe media y un 15,2% que la percibe baja. De la misma manera el 21,2% de seguridad ocupacional media está compuesta por (9,1%, 4,5% y 7,6% que indican comunicación horizontal baja, media y alta respectivamente).

4.6. Discusión Teórica

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter correlacional acerca del nivel de comunicación efectiva en seguridad ocupacional, siendo la muestra de estudio de 66 trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de Minera Yanacocha.

Dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y la seguridad ocupacional en el área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de Minera Yanacocha, mediante el análisis de cada una de las dimensiones de estudio.

Con respecto a la hipótesis general, existe relación significativa entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional, en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill- La Quinoa, en Minera Yanacocha, Cajamarca-2019, Según la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson los resultados obtenidos indican que no existe una relación entre las variables ya que la significancia asintótica es de $0.397 > 0.05$ (p-valor), por lo que se acepta la hipótesis nula de independencia de variables. En esta situación se puede decir que la seguridad ocupacional dentro del área de procesos de la planta Gold Mill-la Quinoa de Minera Yanacocha, no depende de la comunicación efectiva en su conjunto. Conclusiones que tienen relación con la tesis Romero, (2015) en su investigación determina la importancia que tiene la comunicación efectiva en la eficiencia laboral del personal, sin embargo la comunicación efectiva es importante porque incide en temas de seguridad ocupacional.

Referente a las Hipótesis Específicas, mencionamos los siguientes:

Existe relación significativa entre Comunicación Ascendente y Seguridad Ocupacional en los trabajadores de área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de Minera Yanacocha, Cajamarca 2019, según la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la tabla N° 46, cruzada entre la dimensión Comunicación ascendente, con la variable Seguridad ocupacional. Los resultados muestran dos datos resaltantes. En primer lugar, se percibe una mínima comunicación ascendente (1,5%) y seguridad ocupacional (3%) bajas. En segundo lugar, opuesto a lo anterior, los datos indican que un 75,8% percibe una alta seguridad ocupacional, y 53% para la comunicación ascendente. Niveles altos en comunicación ascendente y niveles altos en seguridad ocupacional nos dan indicios de alguna relación que tendrá que seguir siendo estudiada puesto que podría darse el caso en que la comunicación ascendente tenga niveles altos pero no incida en mejorar la seguridad ocupacional ya que la seguridad ocupacional puede estar relacionada en mayor medida por alguna de las otras dimensiones analizadas en este estudio o por otras variables no consideradas. Conclusiones que tienen relación con la tesis de Tuero, & Hinojoza, (2017) en su investigación nos da a conocer que el tener una buena comunicación efectiva es muy importante dentro de la organización, pero si hablamos de una comunicación ascendente dentro de la organización no incide en mejorar la seguridad ocupacional, debido que los colaboradores no se sienten capaces de dirigirse o comunicar si sus jefes/gerentes hacen algo mal en contra de su seguridad.

Existe relación significativa entre la dimensión Comunicación Descendente y Seguridad Ocupacional en los trabajadores de área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de Minera Yanacocha, Cajamarca 2019, según la prueba de Chi-

Cuadrado de Pearson, la tabla N° 47, cruzada entre la comunicación descendente y la seguridad ocupacional, podemos evidenciar que el 75,8 %, que indican que existe una comunicación ascendente alta, está compuesta por un 50% que percibe mucha comunicación descendente, 24,2% considera una comunicación descendente media, y sólo un 1,5% de nivel bajo. Conclusiones que tienen relación con la tesis de Tuero, & Hinojoza, (2017) en su investigación nos da a conocer que el tener una buena comunicación efectiva es muy importante dentro de la organización, pero si hablamos de una comunicación descendente dentro de la organización esto si incide en mejorar la seguridad ocupacional, debido que los colaboradores acatan lo que jefaturas les dicen que hagan para proteger su seguridad al realizar su trabajo.

Existe relación significativa entre Comunicación Horizontal y Seguridad Ocupacional en los trabajadores de área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de Minera Yanacocha, Cajamarca 2019, según la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, Se puede apreciar tabla cruzada N° 48, una composición un poco más dispersa ya que el 75,8% que considera la existencia de altos niveles de seguridad ocupacional, está compuesta por una 22,7% que indica que existe una comunicación horizontal alta, un 37,9% que la percibe media y un 15,2% que la percibe baja. De la misma manera el 21,2% de seguridad ocupacional media está compuesta por (9,1%, 4,5% y 7,6% que indican comunicación horizontal baja, media y alta respectivamente). Conclusiones que tienen relación con la tesis de Tuero, & Hinojoza, (2017) en su investigación nos da a conocer que el tener una buena comunicación efectiva es muy importante dentro de la organización, pero si hablamos de una comunicación horizontal dentro de la organización esto si incide en mejorar la seguridad ocupacional, debido que el intercambio lateral o diagonal

de mensajes entre colegas o compañeros de trabajo y ocurre dentro o a través de los departamentos y estos coordinan temas de seguridad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones

Después de haber realizado, analizado y procesado los resultados de la investigación, nivel de comunicación efectiva en seguridad ocupacional en los trabajadores el área de procesos de la planta Gold-Mill La-Quinua de minera yanacocha, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Los resultados de la investigación determinan que la relación significativa que existe en comunicación ascendente y seguridad ocupacional, en los trabajadores de área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinua de Minera Yanacocha, Cajamarca 2019, lo que significa que la comunicación ascendente en su totalidad no es muy relevante porque esta comunicación se da en un nivel bajo a un nivel de alta gerencia, debido a que los colaboradores no tienen la capacidad de comunicar a sus jefes sobre alguna molestia que surgen en su área de trabajo.

Los resultados de la investigación determinan que la relación significativa que existe entre Comunicación Descendente y Seguridad Ocupacional, lo que indica que existe una evidencia estadísticamente significativa de que hay una relación entre la dimensión y la variable analizada, debido a que esta comunicación se da desde el nivel de jerarquía alta hasta el nivel más bajo de la empresa, es por ello que los trabajadores están acostumbrados a recibir órdenes de su jefaturas.

Existe relación significativa entre Comunicación Horizontal y Seguridad Ocupacional en los trabajadores de área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de Minera Yanacocha, Cajamarca 2019, esto indica que la comunicación horizontal influye en la seguridad ocupacional, debido a que esta comunicación se da a un nivel interárea con colegas o compañeros de trabajo, fortaleciendo su área de trabajo.

5.2. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados obtenidos en esta investigación se llega a considerar las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la comunicación de nivel ascendente porque es necesario que los mensajes se transmitan de niveles inferiores a niveles superiores, teniendo como resultado a una buena comunicación ascendente.
- Diseñar políticas y capacitaciones para mejorar la comunicación ascendente en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill – La Quinoa de la empresa Minera Yanacocha.
- Mantener la línea de la comunicación ascendente y horizontal, ya que estas dimensiones se dan de una manera efectiva entre jefes y trabajadores.
- Aplicar, ejecutar y difundir la cultura del programa ZERO HARM (no fatalidades, no lesiones graves, no enfermedades ocupacionales, no tiempo perdido y no trabajo restringido), fomentando la participación de los trabajadores, incrementando el liderazgo visible, desarrollando e implementando planes de gestión para los controles críticos de los riesgos principales y demostrando la no tolerancia de los comportamientos peligrosos.
- Aplicar capacitaciones en temas referentes a: La diferencia entre comunicación y la comunicación efectiva, el liderazgo y motivación (rendimiento laboral seguro), para difundir a sus trabajadores lo

importante que es tener una comunicación efectiva de jefe-colaborador/
colaborador-jefe y principalmente a través de la motivación sus
colaboradores tomen conciencia no solo en su seguridad sino también en
la seguridad de sus compañeros de trabajo

- Diseñar programas de motivación intrínseca para que cada colaborador labore de manera racional y no sea emotivo al realizar sus actividades de trabajo. Principalmente labore por su seguridad y no por el beneficio material que pueda conseguir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, R. (2005). *Comunicación organizacional*. México: Mc Graw-Hill.
- Basilio, C. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en base al D.S. 024-2016 E.M para la empresa RCN RENTACAR en Arequipa 2017*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- Bastardas, A. (5 de Agosto de 1995). Comunicación humana y paradigmas holísticos. *Claves de razón práctica*, 57. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitación-en-la-empresa/>
- Blázquez, J. (2015). *El marco jurídico en la prevención de riesgos laborales en el sector de la construcción: Subcontratación y coordinación de actividades en las obras*. España: Universidad de Murcia.
- Botta, N. (2010). *Teorías y modelización de los accidentes*. Argentina: Red proteger.
- Carranza, E. (2016). *Nivel de eficiencia del Sistema de Gestión de Prevención de Perdidas aplicado a las estaciones de abastecimiento de combustible en la Empresa Repsol Comercial SAC- Minera Yanacocha, Cajamarca 2016*. Cajamarca: Universidad César Vallejo.
- Ceballos, E. (2013). *Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica*. Tesis de maestría, Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2246/eceball>

os.pdf?seque nce=1

Cercado, A. (2012). *Propuesta de un plan de seguridad y salud ocupacional para administrar los peligros y riesgos en las operaciones de la Empresa San Antonio SAC, basado en la Norma OHSAS 18001*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Chacón, A. (2017). *Plan de capacitación para la disminución de riesgos ergonómicos y lesiones físicas de enfermería en emergencia del Hospital General Latacunga*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Administración teoría, proceso y práctica*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Correa, P. (2012). *La seguridad y la prevención como valores de vida: Una propuesta educativa para fortalecer la cultura en prevención de riesgos laborales en el sector industrial de Manizales*. Colombia: Universidad de Manizales.

Cortés, J. (2001). *Seguridad e higiene laboral*. México: Alfaomega.

Cortes, J. (2002). *Seguridad e higiene en el trabajo*. México: Mc

Graw Hill.

D. S. N° 023-2017-EM, D. S. (18 de Agosto de 2017). Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería. *Diario el Peruano*. Lima, Perú.

Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. México: Cengage Learning.

De la Peña, J., & Lazo, F. (2012). *Optimización de la aplicación de las herramientas de gestión de seguridad para la prevención de accidentes en la unidad minera San Genaro-Castrovirreyña compañía minera-2012* . Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

Díaz, J., & Rodríguez, J. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para la reducción de accidentes en la UEA SECUTOR- AREQUIPA 2015*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Fernández. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

Flores, G., & Paquini, A. (2008). *Implementación de seguridad e higiene y ambiente laboral en la empresa Ferretera Industrial y de Servicios de Hidalgo*. .Sahagún: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Fonseca Yerena, M. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*.

México: Pearson Educación.

González, E. (2014). *Comunicación efectiva factores determinantes en el*

desempeño laboral del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía del Estado de Carabobo. Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Bárbula. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2454/egonzalez.pdf?sequence=1>

Grimaldi, J., & Simonds, R. (2000). *La seguridad industrial*. México: McGraw Hill.

Heinrich, H. (1931). *Prevención de accidentes industriales*. México: McGraw-Hill.

Hernández Rojas, S. (19 de Noviembre de 2015). *Comunicación formal e informal en las organizaciones* Recuperado el 15 de Julio de 2018, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-formal-e-informal-en-las-organizaciones/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Kinichi, K., & Kreintner, R. (2006). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. México: Mc. Graw-Hill.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. México: McGRAW-Hill.
- Lamb, C. W., Hair, J., & McDaniel, C. (2006). *Fundamentos de Marketing* (4° ed.). México: Thomson Editores.
- López, R. (Febrero de 2014). *Actividades Educativas*. Obtenido de Recuperado de Actividades Educativas: <http://ctaactividades.blogspot.pe/>
- Manso, L. (1998). *Seguridad y salud en el trabajo*. España.
- Martínez , & Nosnik. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillar. MINEM. (2016). *Ley de seguridad y salud en el trabajo*. Lima.
- MINEM. (2017). *Estadísticas de accidentes mortales en el sector minero*. Lima.
- Moltó, J. (2006). *La imputación de responsabilidades y el marco jurídico de la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- OIT. (22 de Diciembre de 2017). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de training.itcilo.it: http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/intro/introduc.htm
- OMS. (2015). *Prevención de la violencia social*. Lima.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (2° ed.). Madrid: SAFEKAT S.L.

- Pain, A. (2004). *Capacitación Laboral*. Argentina: Ediciones Novedades Educativas. Perú, N. I. (2017). *RISSO*. Perú.
- Quan, A. (4 de Noviembre de 2014). *slideshare*. Obtenido de [es.slideshare.net/](https://es.slideshare.net/cedetesunivalle/ciudades-saludables-cali-2110-fin-1): <https://es.slideshare.net/cedetesunivalle/ciudades-saludables-cali-2110-fin-1>
- Ramírez, C. (2000). *Seguridad industrial*. México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8° ed.). México: Pearson Educación.
- Romero, J. (2015). La comunicacion Efectiva y la Eficiencia Laboral del Personal Administrativo en la Direccion Regional de Educación Huancavelica, año 2014. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Sampieri, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: Graw - Hill.
- Tuero,, D., & Hinojoza,, S. (2017). La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Santos García, D. V. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf
- Sarango, I. (2012). *Plan de gestión de seguridad y salud en la construcción de una ciudad, basado en la Norma OHSAS 18001*. Lima: Universidad

Nacional de Ingeniería.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (14° ed.).

México: McGraw-Hill Interamericana.

Thompson, I. (Octubre de 2008). *Definición de Comunicación*. Recuperado el 15

de Julio de 2018, de Promonegocios.net:

[https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-](https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html)

[comunicacion.html](https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html).

Trespalacios, J., Vázquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de Mercados*.

México: International Thomson Editores.

ANEXOS

Anexo 1: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL – LA QUINUA DE MINERA YANACOCHA.

Estimado Encuestado: La presente encuesta pretende recoger información confidencial y de uso exclusivo en materia investigativa y académica. Le suplicamos que lea el cuestionario detenidamente y marque con sinceridad la opción que considera correcta. Agradecemos, por anticipado, su participación. ¡Gracias!

Valores asignados			
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

VI.COMUNICACIÓN EFECTIVA		Valores asignados			
Ítem	Dimencion Comunicación Ascendente	1	2	3	4
1	¿Los trabajadores informan al jefe de área sobre los problemas o incidencias que ocurren en el área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de la empresa Minera Yanacocha?				
2	¿Los trabajadores proponen alternativas de mejora en el área de Procesos de la planta Gold Mill -La Quinoa de la empresa Minera Yanacocha?				
3	¿El encargado del área de proceso de Minera Yanacocha, informa Periódicamente sobre el desempeño de los trabajadores?				
4	¿Se hace informes sobre las molestias y disputas que podría surgir entre los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill?				
5	¿Los trabajadores manifiestan libremente sus molestias y dificultades en el trabajo?				
Ítem	Dimensión Comunicación Descendente	1	2	3	4
6	¿La empresa comunica la implementación de metas y objetivos a sus trabajadores?				
7	¿La empresa brinda constantemente capacitaciones a sus trabajadores sobre instrucciones de trabajo y manejo de equipo?				
8	¿La empresa promueve en sus trabajadores el cumplimiento de prácticas y procedimientos de seguridad?				
9	¿La empresa retroalimenta constantemente a sus trabajadores sobre temas de seguridad ocupacional y prevención de riesgos?				

10	¿La empresa comunica efectivamente su misión y visión empresarial generando identidad en sus trabajadores?				
Ítem	Dimensión Comunicación Horizontal	1	2	3	4
11	¿La empresa busca soluciones donde los trabajadores participan activamente en el planteamiento de alternativas a los problemas que surgen?				
12	¿La empresa muestra interés y coordina la solución de algunas incomodidades de sus trabajadores?				
13	¿La empresa promueve la coordinación interáreas dentro de la planta de procesos de Minera Yanacocha?				
14	¿Considera que la coordinación interáreas dentro de la planta de procesos de Minera Yanacocha, es efectiva?				
15	¿La empresa promueve cambios e iniciativas de mejora en coordinación con sus trabajadores?				

!GRACIAS;

Anexo 2: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL – LA QUINUA DE MINERA YANACOCHA.

Estimado encuestado: La presente encuesta pretende recoger información confidencial y de uso exclusivo en materia investigativa y académica. Le suplicamos que lea el cuestionario detenidamente y marque con sinceridad la opción que considera correcta. Agradecemos, por anticipado, su participación. ¡Gracias!

Valores asignados			
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

V2 SEGURIDAD OCUPACIONAL		VALORES ASIGNADOS			
Ítem	Dimensión Política	1	2	3	4
1	¿Los trabajadores antes de cada actividad identifican riesgos laborales a través del IPERC continuo para su seguridad?				
2	¿La empresa aplica sus políticas y medidas de seguridad ocupacional establecidas para la prevención y el bienestar laboral?				
3	¿La empresa cuenta con un programa de capacitaciones en seguridad ocupacional y prevención de pérdidas?				
4	¿La empresa plantea normas y estándares de desempeño laboral a sus trabajadores?				
5	¿La empresa manifiesta en qué aspectos y en qué circunstancias las pólizas de seguro cubren los accidentes ocurridos?				
ITEM	DIMENSION ECONOMICA	1	2	3	4
6	¿La empresa invierte en capacitaciones de los trabajadores frecuentemente?				
7	¿La empresa otorga EEP de buena calidad?				

8	¿Los EEP son renovados constantemente y en tiempo oportuno?				
9	¿La empresa invierte en la minimización de riesgos laborales?				
10	¿La empresa invierte en ambientes físicos de protección de tormentas eléctricas y/o de otros desastres naturales?				
ITEM	PERSONAL	1	2	3	4
11	¿Los trabajadores usan adecuadamente y en todo momento los EEP concebidos?				
12	¿Los trabajadores llenan adecuadamente el IPERC continuo?				
13	¿La empresa vela y organiza la reintegración y reubicación de los trabajadores accidentados?				
14	¿La organización se hace responsable de la rehabilitación de los trabajadores en caso de accidentes laborales?				
15	¿La empresa compra pólizas de seguro para sus trabajadores?				
ITEM	AMBIENTAL	1	2	3	4
16	¿La empresa garantiza la seguridad de los ambientes físicos donde laboran los trabajadores?				
17	¿La empresa se esfuerza por cuidar los ambientes físicos en el área de su intervención?				
18	¿El uso de agentes químicos son cuidadosamente empleados minimizando el daño ambiental?				
19	¿La empresa muestra responsabilidad por el cuidado de los agentes biológicos y ambientales?				
20	En rasgos generales se puede decir que, ¿La empresa es social y medioambientalmente responsable?				

¡GRACIAS

Anexo 3: Formato de juicio de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Karen Tatiana Dávila García
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 Título de la investigación: NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL - LA QUINUA DE MINERA YANACOCCHA, CAJAMARCA 2019.
- 1.4 Autor del instrumento: Bach. Dany Denis Naro Nieves / Bach. Cinthia Ybeth Paisig Linares
- 1.5 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA, DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL - LA QUINUA DE MINERA YANACOCCHA.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			55%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			55%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				75%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				75%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			57%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			57%		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				78%	
SUB TOTAL				224%	438%	
TOTAL						662%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 66.20 %

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Cajamarca, 20 de julio del 2019


Mg. Karen Tatiana Dávila García



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO
 PARA LA MEDICIÓN DE VARIABLE: SEGURIDAD OCUPACIONAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Karen Tatiana Dávila García
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 Título de la Investigación: NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL - LA QUINUA DE MINERA YANACOCKA, CAJAMARCA 2019.
- 1.4 Autor del instrumento: Bach. Dany Denis Narro Nieves / Bach. Cintia Ybeth Paisig Linares
- 1.5 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SEGURIDAD OCUPACIONAL, DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL - LA QUINUA DE MINERA YANACOCKA.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			57%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			57%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			57%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				77%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				77%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				75%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.			55%		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			57%		
SUB TOTAL				283%	374%	
TOTAL			65%			

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 65.70 %
 VALORACION CUALITATIVA:
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE.....

Cajamarca, 20 de julio del 2019

Mg. Karen Tatiana Dávila García

Anexo 4: Formato de juicio de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Privada Antonio Guillermo Urreló
- 1.3 Título de la Investigación: NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE MINERA YANACOCHA, CAJAMARCA 2019
- 1.4 Autor del instrumento: Dany Denis Narro Nieves / Cintia Ybeth Paisig Linares
- 1.5 Nombre del instrumento: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL AREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE MINERA YANACOCHA


INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				75%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				75%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				75%	
SUB TOTAL						
TOTAL					760%	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 76%

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ... APLICABLE

Lugar y fecha... C - 20 - 07 - 19


Dr. Carlos Anderson Puyén
Docente - Investigador



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO
PARA LA MEDICIÓN DE VARIABLE: SEGURIDAD OCUPACIONAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Privada Antonio Guillermo Urreló
- 1.3 Título de la investigación: NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE MINERA YANACOCHA, CAJAMARCA 2019
- 1.4 Autor del instrumento: Dany Denis Narro Nieves / Cintia Ybeth Paisig Linares
- 1.5 Nombre del instrumento: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL AREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE MINERA YANACOCHA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				75%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				75%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					760%	
TOTAL					760%	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 76%

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: C-20-07-19

Dr. Carlos Anderson Puyén
Dr. Carlos Anderson Puyén
Docente - Investigador

Anexo 5: Carta De Presentación – Minera Yanacocha



Jr. José Sabogal N° 913
Cajamarca - Perú

Tel: (076) 365819
www.upagu.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Y ADMINISTRATIVAS**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Cajamarca, 05 de junio de 2019.

OFICIO N° 039-2019-FCEA-UPAGU

Señor Ing.

Fernando Vargas Linares

**SUPERINTENDENTE DE GESTIÓN DEL TALENTO Y ENTRENAMIENTO DE
MINERA YANACOCHA SRL.**

PRESENTE.-

De mi mayor consideración:

A través del presente me dirijo a usted para saludarlo en nombre de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y, al mismo tiempo, presentar a las Bachilleres Dany Denis Narro Nieves y Cintia Yveth Paisig Linares, quienes están elaborando un proyecto de investigación intitulada: "Nivel de comunicación efectiva en seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Min - La Quinoa de Minera Yanacocha Cajamarca 2019", motivo por el cual, recorro a su digno Despacho, para que les dé las facilidades del caso, y puedan aplicar encuestas, a los trabajadores de su empresa, las fechas y horas las estarán coordinando con las Bachilleres en mención, según lo conversado con usted verbalmente.

Reiteramos el apoyo hacia nuestras ex alumnas, de tal forma puedan cumplir los objetivos trazados en su investigación.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD PRIVADA "ANTONIO GUILLERMO URRELO"
Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Mr. Antero M. Zelada Chavarry
DECANO

c.c.

- Archivo



Jr. José Sabogal N° 913
Cajamarca - Perú

Telf: (076) 365819
www.upagu.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Y ADMINISTRATIVAS**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Cajamarca, 05 de junio de 2019.

OFICIO N° 039-2019-FCEA-UPAGU

Señor Ing.
Fernando Vargas Linares
**SUPERINTENDENTE DE GESTIÓN DEL TALENTO Y ENTRENAMIENTO DE
MINERA YANACOGCHA SRL.**

PRESENTE.-

De mi mayor consideración:


A través del presente me dirijo a usted para saludarlo en nombre de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y, al mismo tiempo, presentar a las Bachilleres Dany Denis Narro Nieves y Cintia Yveth Paisig Linares, quienes están elaborando un proyecto de investigación intitulada: "Nivel de comunicación efectiva en seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Min - La Quinua de Minera Yanacocha Cajamarca 2019", motivo por el cual, recorro a su digno Despacho, para que les dé las facilidades del caso, y puedan aplicar encuestas, a los trabajadores de su empresa, las fechas y horas las estarán coordinando con las Bachilleres en mención, según lo conversado con usted verbalmente.

Reiteramos el apoyo hacia nuestras ex alumnas, de tal forma puedan cumplir los objetivos trazados en su investigación.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD PRIVADA "ANTONIO GUILLERMO URRELO"
Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas


M. Aníbal M. Zelada Chavarry
DECANO

c.c.

- Archivo



Anexo 6: Proceso Minera Yanacocha

PROCESO DEL ORO

A finales de los 80s e inicios de los 90s, Newmont exploró la zona ubicada al norte de Cajamarca, logrando identificar zonas mineralizadas una vez descubierta, el área de geología de la mina realizó estudios más detallados que le permitieron identificar cantidades precisas de mineral. En 1990 se llevaron a cabo los estudios de factibilidad para iniciar los trabajos en una planta piloto para la lixiviación de pilas. Con el inicio de las operaciones de Carachungo, el 7 de agosto de 1993, la empresa Yanacocha produjo su primera barra de doré. Para explotar y obtener el oro, utiliza el método de minería a tajo abierto o a cielo abierto.

PROCESO GOLD MILL

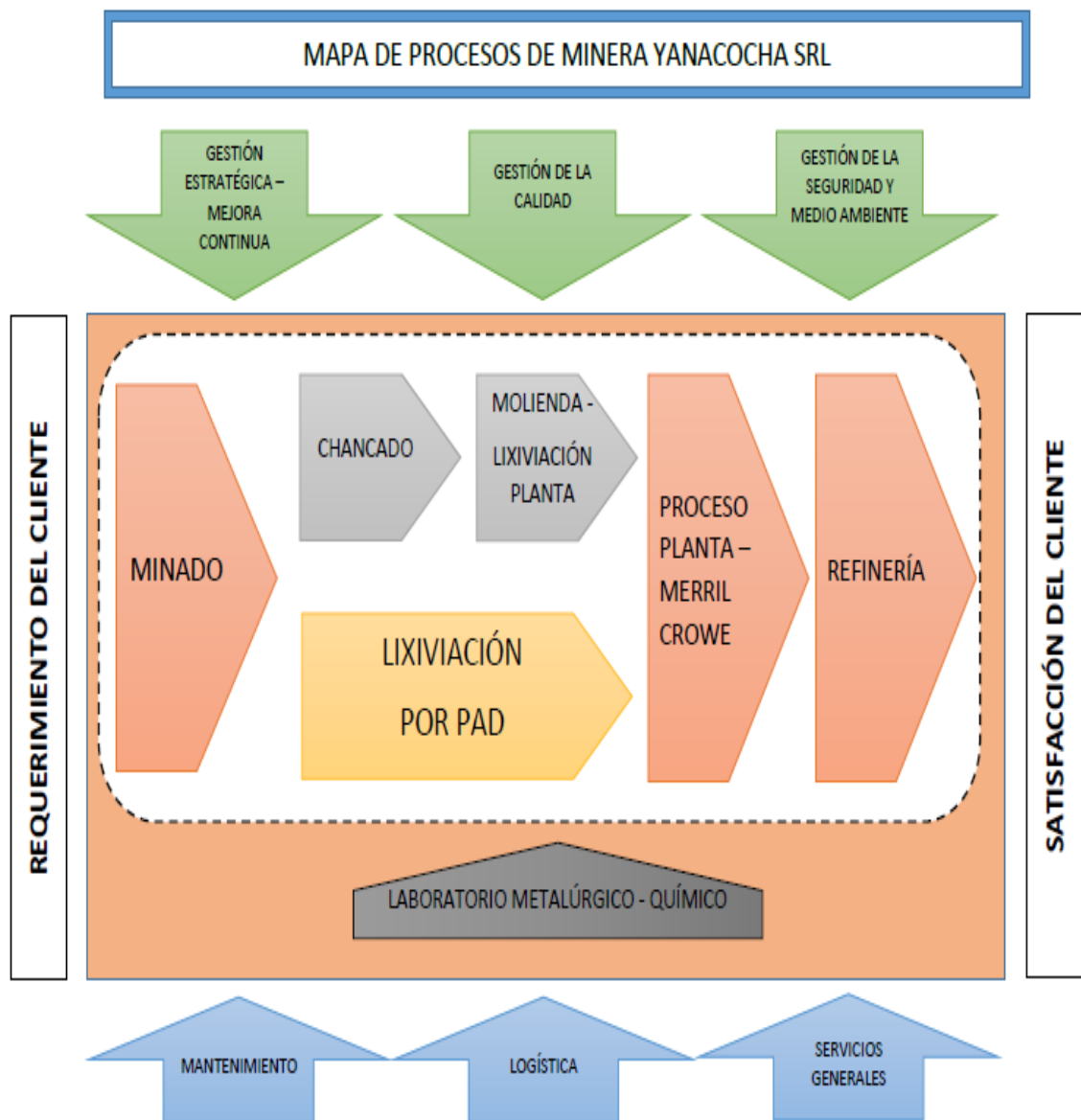
La construcción del Gold Mill se inició a mediados del 2006 y concluyó a principios del 2008, con una inversión de 270 millones de dólares y un plan de producción de 9 años. 1500 trabajadores participaron en la construcción de esta importante obra que tiene una capacidad de procesamiento de 5,000,000 ton/año. Mediante la planta de procesamiento de minerales Gold Mill (Molino de Oro) se busca procesar el metal que no puede ser obtenido mediante la lixiviación en pilas. El oro se recupera en 24 horas, a diferencia del proceso de lixiviación en pilas que dura casi 60 días.

1. PROCESOS DE LA PLANTA

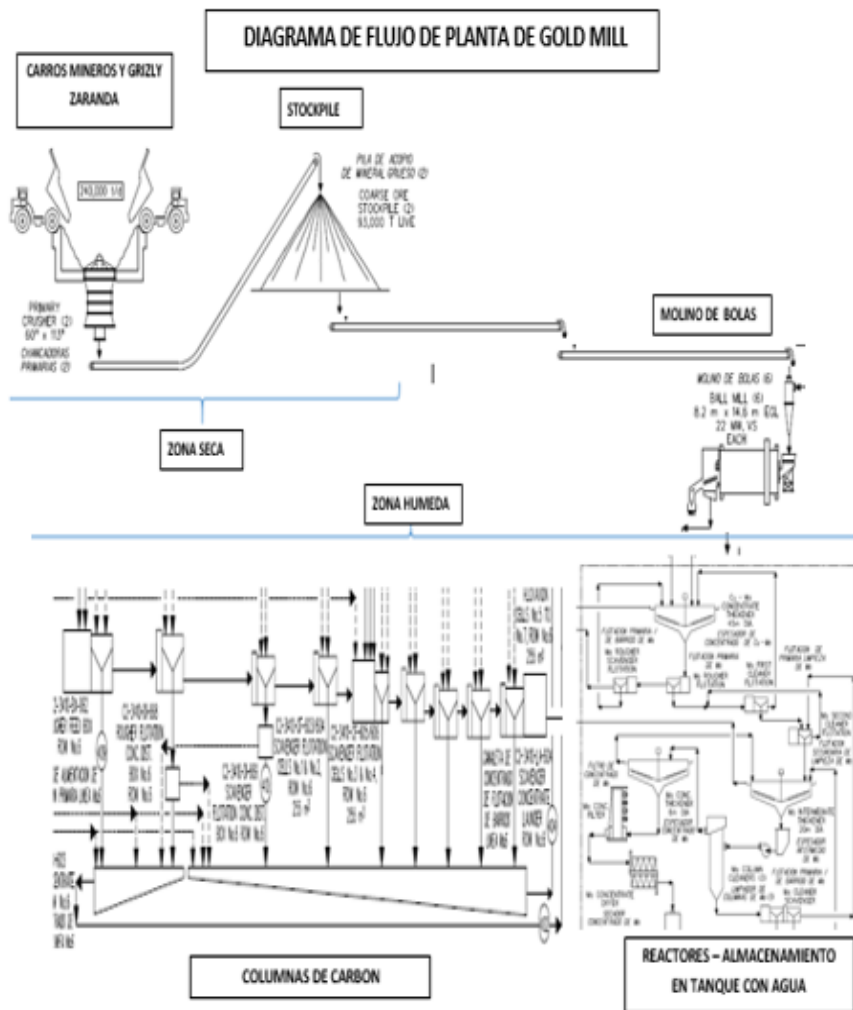
- **Columnas de Carbón:** Proceso que permite concentrar la cantidad de oro que hay en la solución rica, para luego recuperarlo en el proceso Merrill Crowe. Se da en dos etapas.

La primera es la etapa de desorción: Haciendo circular una solución, cianurada, se saca el oro atrapada en la superficie de carbón.

La segunda es la etapa de adsorción: En ella se pasa la solución rica (con el oro en estado líquido) a través de columnas cargadas con carbón activado, para que el oro sea atrapado en los poros del carbón.



Fuente: Elaboracion propia, obtenido de minera Yanacocha, 2018



Fuente: Elaboracion propia, obtenido de Minera Yanacocha, 2018

Anexo 7: Encuesta a los trabajadores – Área de procesos planta Gold Mill – la Quinoa Minera Yanacocha.



Fuente: Fotografía, de la visita a Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha, julio del 2019.



Fuente: Fotografía, de la visita a Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha, julio del 2019.



Fuente: Fotografía, de la visita a Gold Mill-La Quinua de Minera Yanacocha, julio del 2019.

Anexo 8: Matriz de Consistencia

NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROCESOS DE LA PLANTA GOLD MILL-LA QUINUA DE MINERA YANACOCCHA, CAJAMARCA 2019						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Items	Metodología
<p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinua, en Minera Yanacocha, Cajamarca, 2019?</p> <p>Problemas secundarios.</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinua de Minera Yanacocha?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la relación que existe entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill- La Quinua, en minera Yanacocha, Cajamarca, 2019</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>a) Identificar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinua de Minera Yanacocha.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1. Existe relación significativa entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill- La Quinua, en Minera Yanacocha, Cajamarca – 2019.</p> <p>H0 No existe relación significativa entre comunicación efectiva y seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill- La Quinua, en Minera Yanacocha, Cajamarca – 2019.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Variable 2:</p> <p>Seguridad ocupacional</p>	<p>X1. Comunicación ascendente</p> <p>X2. Comunicación descendente</p> <p>X3. Comunicación Horizontal</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1. Política</p> <p>Y2. Económica</p> <p>Y3. Personal</p> <p>Y4. Ambiental</p>	<p>1,2,3,4,5</p> <p>6,7,8,9,10</p> <p>11,12,13,14,15</p> <p>16,17,18,19,20</p> <p>21,22,23,24,25</p> <p>26,27,28,29,30</p>	<p>Población:</p> <p>80 colaboradores (turno diurno) del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinua de la empresa minera yanacocha.</p> <p>Muestra:</p> <p>66 colaboradores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinua de la empresa minera yanacocha.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p>

<p>b) ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha?</p>	<p>b) Diagnosticar la relación que existe entre la comunicación descendente y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la seguridad ocupacional en los trabajadores del área de procesos de la planta Gold Mill-La Quinoa de Minera Yanacocha.</p>				<p>31,32,33,34,35</p>	<p>Tipo de Investigación: descriptivo – correlacional.</p> <p>Método de investigación: Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable 1 Cuestionario</p> <p>Para medir la variable 2: Cuestionario</p>
--	--	--	--	--	-----------------------	---