

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA GEOLÓGICA, MINERA Y METALÚRGICA



TESIS

**“MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL SERVICIO DE
OUTSOURCING; SOPORTE A GEOLOGÍA DE LA EMPRESA
MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN MINERA**

**ELABORADO POR:
ROY GUADALUPE MUÑOZ**

**ASESOR:
M.Sc. Ing. SANDRO GERMAN GUARNIZ ANTICONA**

**LIMA – PERÚ
2019**

DEDICATORIA:

A mis padres Maximila Muñoz y Rede Guadalupe, a mis hermanos, por el apoyo motivación y amor incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Al creador por hacer que las cosas sucedan con el amor infinito y esa energía que hace que nos movamos cada día.

A las empresas por confiar en el equipo de trabajo, a mis compañeros por contribuir y aportar en esta investigación, con la finalidad de mejorar nuestros procesos y hacer que nuestro trabajo sea integro.

A los docentes de la universidad quienes hacen posible que cada día uno pueda descubrir nuevas formas de hacer mejor las cosas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
Capítulo I:	13
GENERALIDADES	13
1.1 Antecedentes Bibliográficos	13
1.2 Descripción de la realidad problemática	17
1.3 Formulación del problema	18
1.3.1 Problema General	18
1.3.2 Problemas Específicos	18
1.4 Justificación e importancia de la investigación	19
1.4.1 Justificación Teórica	19
1.4.2 Justificación Práctica	19
1.4.3 Justificación Metodológica	20
1.4.4 Justificación Social	20
1.4.5 Justificación Personal	20
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis General	21
1.6.2 Hipótesis Específicas	21
1.7 Variable e Indicadores	22
1.7.1 Variable dependiente	22
1.7.2 Variable Independiente	22
1.7.3 Indicadores	22
1.8 Periodo de Análisis	22
CAPITULO II	23
MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL	23
2.1 Bases Teóricas	23

2.1.1	Gestión Operativa	23
2.1.2	La Gestión	23
2.1.3	Nivel Operativo.....	24
2.1.4	Alcance y funciones de la gestión operativa	25
2.1.5	Outsourcing.....	26
2.1.6	Técnicas y Herramientas en Gestión de Recursos Humanos	27
2.1.7	Procedimientos y Estándares de Trabajo	35
2.2	Marco Conceptual.....	38
CAPITULO III.....		40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		40
3.1	Tipo.....	40
3.2	Nivel y Diseño de la Investigación.....	40
3.3	Población	40
3.4	Muestra	43
3.5	Técnicas e Instrumentos para recoger información.....	43
3.6	Técnicas de Procedimiento de datos	43
3.6.1	Para recolectar datos.	43
3.6.2	Para analizar información.....	44
3.7	Desarrollo del trabajo de tesis.....	44
3.7.1	Órgano de Alta Dirección	45
3.7.2	Órganos de línea	45
3.7.3	Liderazgo y Cultura Organizacional en el Servicio	46
3.7.4	Análisis Situacional del servicio de soporte a Geología.	48
3.8	Diagnostico Situacional Por Proyecto.....	50
3.8.1	Andes Genex: Linda Vista.....	50
3.8.2	Illari	50
3.8.3	Sumac Wayra.....	51
3.8.4	Iluminadora	52
3.8.5	La Colorada	53
3.9	Implementación de Técnicas y herramientas de Recursos Humanos.....	55
3.9.1	Creación de Manual de Organización y Funciones.....	55
3.9.2	Evaluación del personal Técnico.....	58
3.9.3	Contrato Itinerante	65
3.9.4	Declaración Jurada de Viatico y Gastos sin sustento (AGR).	66
3.9.5	Registro de asistencia del personal técnico y ayudante de campo	66

3.9.6	Rooster de personal técnicos, sistema de trabajo (Sistema 18x9)	67
3.9.7	Tareo de personal (Técnico).....	67
3.9.8	Encuesta de satisfacción del servicio	68
3.9.9	Validación de la encuesta: Utilizando método Alfa de Cronbach.....	70
3.9.10	Control de entrega de EPP (personal técnico y ayudantes de campo).	73
3.10	Implementación de Procedimientos y estándares de Seguridad	74
3.10.1	Matriz IPERC línea Base para el servicio.....	74
3.10.2	Implementación de ATS e IPER Continuo	75
3.10.3	Reporte de Interacciones de Seguridad.....	75
3.10.4	Programa de Seguridad	76
3.10.5	Elaboración de PETS	77
3.10.6	Programa de Capacitaciones.....	80
3.10.7	Reporte de Incidentes y Accidentes	80
3.10.8	Reuniones de Seguridad.....	81
3.10.9	Campanas de Seguridad	81
CAPITULO IV		83
RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		83
4.1	Análisis de los resultados de la investigación:.....	83
4.1.1	Incremento Total, de Horas Hombre Trabajadas al mes.....	83
4.1.3	Competencias técnicas de colaboradores.	86
4.1.4	Trabajadores promocionados al año	88
4.1.5	Horas de capacitación semestralmente.....	89
4.1.6	Nº de Incidentes Accidentes.	90
4.1.7	Índice de Accidentabilidad y Severidad	91
4.2	Contraste de Hipótesis	91
4.2.1	Contraste de Hipótesis utilizando método de CHI Cuadrada.....	94
CONCLUSIONES.....		97
RECOMENDACIONES.....		99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		100
ANEXOS No 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA		101
ANEXOS No 2 OTROS		102
ANEXOS No 3 CURRICULUM VITAE (español e inglés)		118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de Personal Técnico.	42
Tabla 2. Análisis de la Matriz FODA, del Servicio de Soporte a Geología.	49
Tabla 3.- Diagnostico Situacional Andes Genex Linda Vista.....	50
Tabla 4.- Diagnostico Situacional Proyecto Illari	51
Tabla 5.- Diagnostico Situacional Proyecto Sumac Wayra.....	52
Tabla 6.- Diagnostico Situacional Proyecto Iluminadora	53
Tabla 7.- Diagnostico Situacional Proyecto La Colorada	54
Tabla 8. Mejoras a implementar para mejorar la gestión operativa del Servicio.	54
Tabla 9. Perfil de Puesto (Asociados en Cuenta Newmont)	56
Tabla 10. Preguntas para evaluación de personal técnico: Servicio de Soporte a Geología	61
Tabla 11. Valoración y puntuación para preguntas.....	62
Tabla 12. Resultado de Evaluación a personal Técnicos, Competencias y Operativo.	63
Tabla 13. Colaboradores con puntaje que superan su categoría según evaluación.	64
Tabla 14. Análisis Salarial de Mercado 2018 RR.HH. Manpower Professional Services.	65
Tabla 15. Preguntas de encuesta para medir grado de satisfacción de Newmont Perú.	68
Tabla 16.- Calculo de Varianza, validación de Encuesta	71
Tabla 17.- Calculo Alfa de Cronbach, validación de encuesta.....	72
Tabla 18.- Indicador de Confiabilidad Alfa de Cronbach.	72
Tabla 19. Control de Horas Hombre Trabajadas a nivel de todos los Proyectos	84
Tabla 20. Indicador de satisfacción del cliente; descripción del servicio "BUENA"	86
Tabla 21. Trabajadores propuestos para ser promocionados.	88
Tabla 22. Cronograma de actividades en los proyectos	92
Tabla 23.- Resultados obtenidos en la encuesta	94
Tabla 24. Prueba de CHI cuadrada, para contraste de Hipótesis.....	95
Tabla 25 Tabla 18 Resultado Obtenido Chi Cuadrada.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura.- 1 Mapa de ubicación de los proyectos Newmont Perú.....	41
Figura.- 2 Organigrama Funcional Manpower Soporte a Geología Newmont Perú.....	46
Figura.- 3 Análisis del método Ishikawa.....	48
Figura.- 4 Evaluación de Personal técnico en campo.....	59
Figura.- 5 Evaluación a personal Técnico conocimientos técnicos y seguridad.	59
Figura.- 6 Entrevistas a personal de comunidad para medir empatía del personal.	60
Figura.- 7 Esquema gráfico de resultado de encuesta de satisfacción.....	69
Figura.- 8 Reporte de ocurrencias.	76
Figura.- 9 Procedimiento para la Elaboración PETS.	78
Figura.- 10 Lista de Actividades con PETS.	79
Figura.- 11 Matriz Gestión de Riesgos de Fatalidad.	82
Figura.- 12 Grafico de Horas Hombre (Empleados- Obreros) enero a diciembre 2018.	85
Figura.- 13 Resultado de Evaluación de competencias técnicas Colaboradores 2018.....	87
Figura.- 14 Cantidad de Personal y Horas de Capacitación 2018.	89
Figura.- 15 Registro de Incidentes Accidentes 2018.....	90
Figura.- 16 Índice de Severidad y Accidentabilidad 2018.	91
Figura.- 17 Gantt actividades programadas ye ejecutadas en los Proyectos.	93

RESUMEN

Manpower Professional Services cuenta entre sus diferentes servicios el de Outsourcing, el cual se encarga de dar soluciones en Recursos Humanos y Procesos con los estándares de más alto nivel para resolver necesidades y problemas, optimizar procesos y reducir costos en su cadena de servicios a sus clientes.

Esta investigación contribuirá a mejorar el Servicio de Outsourcing Soporte a Geología que la empresa viene brindando a Newmont Perú en sus diferentes Proyectos de Exploración Geológica, que tiene a nivel nacional, alcanza un desarrollo progresivo de diferentes etapas que inicia desde la recopilación bibliográfica, revisión de información e indicadores hasta el procesamiento e implementación de acciones.

Se definieron e implementaron acciones con la finalidad de mejorar la gestión operativa y procesos del servicio de outsourcing brindado, se analizaron los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional, las entrevistas y reuniones con el personal involucrado y representantes de Newmont Perú; esto permitió integrar todas las variables en un modelo de gestión para desarrollar y gestionar el servicio.

El análisis e implementación se realizó a nivel de Recursos Humanos, Seguridad y Salud Ocupacional, de acuerdo al análisis FODA realizado al servicio.

Para la implementación de acciones para la mejora de la Gestión Operativa se elaboró una matriz que permitirá medir el cumplimiento de los objetivos planteados, se utilizó como guía una estructura operativa de los trabajos realizados en campo, para luego implementar las técnicas y herramientas de Administración de Recursos Humanos, Procedimientos y Estándares de Seguridad.

De esta manera demostramos la mejora del Servicio de Outsourcing al cliente, que la empresa viene brindando a Newmont Perú en sus proyectos de Exploración Geológica; inicialmente el nivel de aprobación no superaba el 50% y ahora se encuentra sobre el 71% de satisfacción, de acuerdo a la encuesta realizada.

ABSTRACT

Manpower Professional Services counts among its different services Outsourcing, which is responsible for providing solutions in Human Resources and Processes with the highest standards to solve needs and problems, optimize processes and reduce costs in its chain of services to its customers. .

This research will contribute to improve the Geology Support Outsourcing Service that the company has been providing to Newmont Peru in its different Geological Exploration Projects, which has a national level, reaching a progressive development of different stages starting from the bibliographic compilation, review of information and indicators until the processing and implementation of actions.

Actions were defined and implemented in order to improve operational management and outsourcing service processes, analyzed the results obtained in the situational diagnosis, interviews and meetings with the personnel involved and representatives of Newmont Peru; this allowed integrating all the variables in a management model to develop and manage the service.

The analysis and implementation was carried out at the level of Human Resources, Safety and Occupational Health, according to the FODA analysis performed at the service.

For the implementation of actions for the improvement of Operational Management, a matrix was created to measure compliance with the objectives set; an operational structure of the work carried out in the field was used as a guide, to then implement the techniques and tools of Administration of Human Resources, Procedures and Safety Standards.

In this way we demonstrate the improvement of the Outsourcing Service to the client, which the company has been providing to Newmont Peru in its Geological Exploration projects; initially the level of approval did not exceed 50% and now it is above 71% satisfaction, according to the survey conducted.

INTRODUCCIÓN

EL servicio de Outsourcing para la empresa Manpower representa un eslabón importante en su cadena de valor por ende es significativo potencializar el servicio, identificar nuevas oportunidades de negocio, mediante la utilización de herramientas y estrategias que permitan asegurar y afianzar la relación con los clientes.

El servicio que se brinda actualmente a Newmont Perú, es el de Soporte a Geología; se tienen 5 proyectos de exploración geológica a nivel Nacional, proyecto Sumac Wayra, Illari, Iluminadora, Linda Vista, La Colorada; Contempla realizar el proceso de actividades relacionadas a geología de exploración; se identifican dos puntos significativos que se deben mejorar y permitirán que el servicio se realice en mejores condiciones; el primero es mejorar la Gestión de Recursos Humanos mediante el diseño e implementación de Herramientas de Control que se adapten a las características del servicio, el segundo es la implementación de Procedimientos y Estándares de trabajo para mejorar nuestro Sistema de Gestión en Seguridad.

Dentro del servicio Soporte a Geología que brinda la empresa Manpower a la empresa cliente Newmont Perú, se han identificado oportunidades de mejora que consideramos relevantes y de vital importancia para el desarrollo de las actividades, esta investigación nos permitirá mejorar el servicio y satisfacer necesidades de nuestros clientes externos e internos.

Por ello consideramos que podemos realizar una mejora del servicio mediante Técnicas y Herramientas de Recursos Humanos y la implementación de Procedimientos y Estándares, alineados al sistema de Gestión de Seguridad del cliente, para el desarrollo de la siguiente investigación se realizará trabajo en campo, en los cinco proyectos de exploración.

Con el apoyo de todo el personal Técnico de la empresa y de acuerdo al diagnóstico situacional FODA, se analizará y elegirá las acciones de mejora, para luego implementar las herramientas planteadas en cada proyecto.

Se desarrollará un Manual de Funciones (MOF), para identificar el perfil de los puestos para el servicio, desarrollo del modelo de matriz de perfil y habilidades para aplicar a los trabajadores.

Se creará procedimientos para las actividades descritas en la matriz IPERC donde se destacarán los riesgos críticos y de fatalidad, con los cuales se pretende incidir en capacitaciones charlas y/o cursos que permitan minimizar posibles eventos no deseados.

Se desarrollará un Programa de Seguridad específico relacionada a la actividad y servicio que se viene prestando, contemplado en la normativa legal vigente para luego actualizar e identificar los indicadores y así medir el avance de las estrategias implementadas.

Con ello medir el grado de satisfacción y percepción del cliente respecto a nuestro servicio; hacer extensivo al personal involucrado en cada proyecto, capacitar y entrenar al personal con la finalidad de mantener una línea de calidad, comprometer y concientizar de la importancia de la Gestión Operativa en la empresa.

Capítulo I:

GENERALIDADES

1.1 Antecedentes Bibliográficos

VARGAS (2013) Realizó la investigación: Implementación de un Sistema de Gestión Operativa diaria en una planta concentradora-caso Cía. Minera Atacocha, de la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Ingeniería -Perú, en su tesis presentada para obtener el título maestro en ciencias con mención en Gestión Minera:

La planeación estratégica es una herramienta de gestión; como tal, su implementación en la empresa lleva consigo un esfuerzo por parte de la gerencia de la empresa y cada una de sus áreas.

Con la posesión de Atacocha por Milpo se ha originado una serie de cambios a todo nivel: operativo, en la estructura organizacional y cultura organizacional. Se tuvo que despedir personal (no solo profesionales) y aplicar una reducción de costo fijo (reducción del número de trabajadores en Atacocha), con la finalidad de recuperar la inversión de la adquisición y recuperar la rentabilidad de la Atacocha.

Teniendo como objetivo: Implementar un sistema de gestión operativa diaria de trabajo, para alcanzar los objetivos de la concentradora: mejorar la recuperación de 29 minerales, mejorar la calidad de concentrados, controlar los costos, lograr y mantener cero accidentes, generando así valor para la organización.

Hipótesis

Si se mejora la relación de los representantes de la empresa con los colaboradores y el sindicato, se implementa un sistema de seguridad orientada al comportamiento seguro del trabajador y se mejora la eficiencia operacional con una buena gestión operativa. Se puede lograr los objetivos de la organización, satisfaciendo las necesidades y garantizando la seguridad del trabajador.

La investigación presenta la siguiente conclusión:

El modelo de gestión de personas, es una alternativa para mejorar la comunicación, el liderazgo, el clima laboral, la cultura organizacional. Justamente por la implementación del modelo descrito, en la planta concentradora de Atacocha, se ha logrado mejorar el clima organizacional, las relaciones con el sindicato y los trabajadores. Se ha evitado la queja de los trabajadores a su sindicato, de manera que en el pliego de reclamos fue casi nulo que el sindicato considere peticiones de los colaboradores. Por lo expuesto, se garantiza un buen clima organizacional, operación normal y los objetivos de la organización.

El aporte para nuestra investigación podría deducirse como:

implementación de un sistema de gestión operativa en una planta concentradora, la cual está estructurada y tiene como parte fundamental el aspecto humano, es decir la gestión de personas. Los puntos fuertes de este sistema son la retroalimentación confiable, la credibilidad, la solidez, el compromiso y la participación de todos.

RIAÑO (2015) realizó la investigación: Modelo de Gestión y Optimización Operacional de los daños en redes de distribución de agua, en la Facultad de Ingeniería de la universidad Manizales en Colombia, La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La ausencia en la planificación de los cierres que deben realizarse para atender los daños, trae como desventajas el aumento en los tiempos de atención, la atención tardía de daños prioritarios y dificultades en la información y servicio al cliente.

La constante actualización de los indicadores directos permite aumentar el control de la red, a la vez que facilita el seguimiento a las soluciones o reparaciones de daños y la conservación de información histórica.

Priorizar la atención a partir de la ubicación geográfica de los daños, tomando como punto de origen la ubicación de la empresa, es el criterio usado actualmente por las prestadoras de servicio público, con el objeto de optimizar los recorridos y por ende la atención; sin embargo, el análisis realizado para los casos estudiados indica que con este criterio se obtienen los mayores costos asociados a la fuga.

Podemos deducir que la importancia de esta investigación es la siguiente:

Esta investigación se apoya en la importancia de tener el control mediante indicadores de los trabajos realizados para poder medirlo y en base a eso priorizar las necesidades que se presentan, este aporte permite tomar como referencia la importancia de identificar las tareas y asignarle la prioridad necesaria para optimizar el proceso operativo.

LAGOS (2007) realizó la investigación: Gestión Operativa del Sistema de despacho estudio técnico y económico, en la escuela de ingeniería de minas de la Universidad de Chile. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Durante el ciclo operativo se observa como los tiempos asociados al estatus efectivo cambian a un estado de pérdidas operacionales y viceversa, produciendo diferencias en la distancia de los ciclos, tiempos de acumulamiento y de carga, lo que genera alteraciones en el sistema de despacho, tanto en la PL como PD.

Las llegadas de camiones a los puntos de carga y descarga son habitualmente en grupos y a intervalos de tiempo muy cortos, lo que tiene un impacto en los tiempos de espera. Esto se observa principalmente en las palas que cargan mineral (no más de un 40% del total de la flota de equipos de carguío) que tienen una alta asignación

y la distancia de ciclo asociado a estos puntos es particularmente más larga, lo que genera un aumento de la Pérdidas Operacionales.

Esta investigación permite determinar la importancia de la gestión operativa dentro de la operación, así como el control y seguimiento de las actividades.

Esta investigación demuestra que la gestión operativa refuerza el trabajo y ayuda a mejorar la secuencia de ciclos en las actividades o tareas a realizar dentro de nuestras actividades.

RODRIGUEZ (2006) en su trabajo de investigación: Optimización de la gestión operativa en interior de Mina: Unidad Parcoy – Consorcio Minero Horizonte, en la facultad de ingeniería Geológica, Minera y Metalúrgica de la Universidad Nacional de Ingeniería, Perú. Llego a las siguientes conclusiones:

Promover la innovación es una estrategia gerencial que apoya la mejora continua de las operaciones mineras.

Es necesario romper con el paradigma minero que privilegia la producción por encima de todo lo demás y sustituirlo por una visión integradora de gestión responsable, promotora de calidad, seguridad y bienestar.

Mejorar la calidad de los procesos productivos en interior mina implica cuestionar el sistema operativo vigente y exige desarrollar capacidades de reaprendizaje permanente.

Una continua capacitación al personal de línea en perforación y voladura mejora la aplicación de las mallas de perforación y la distribución de las cargas explosivas es más eficiente.

Podemos decir que la importancia de esta investigación es la siguiente:

Nos ayuda a centrarnos en el recurso humano el proceso, el salir y romper esquemas, tener una visión panorámica general centralizada en el recurso humano como fuente principal para mejorar y optimizar la gestión operativa dentro del trabajo.

1.2 Descripción de la realidad problemática

Actualmente la empresa Manpower Professional Services viene prestando el Servicio de Outsourcing de Soporte a Geología en los diferentes proyectos de exploración de la empresa Newmont Perú en diferentes departamentos del Perú.

Los proyectos son los siguientes:

- **ANDES GENEX**
Departamento: Lima, Provincia: Oyón

- **ILLARI**
Departamento: Lima, Provincia: Oyón

- **SUMAC WAYRA**
Departamento: Lima, Provincia: Huaral

- **ILUMINADORA**
Departamento: Arequipa, Provincia: Castilla

- **LA COLORADA**
Departamento: Trujillo, Provincia: Santiago de Chuco

Cada uno presenta características particulares, sin embargo, es importante centrarse en mejorar la gestión operativa, con la finalidad de tener un control y seguimiento de las actividades desarrolladas.

Se evidencia que las áreas de Recursos Humanos y Seguridad presentan oportunidades de mejora en Herramientas e Indicadores con los cuales podamos medir la gestión operativa.

Por consiguiente, es necesario plantearse el siguiente tema de investigación:

“Mejora de la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A”.

1.3 Formulación del problema

El área de exploración geológica de la empresa Newmont Perú, presenta características únicas ya que el servicio se da en campamentos alejados de ciudades a 4 y hasta 6 horas de las ciudades y pueblos cercanos, sin carreteras y en algunas ocasiones no se cuenta con servicios básicos de comunicación como internet o comunicación vía celular, por lo cual se necesita tener implementado una política de gestión definida y saber que opción aplicar al momento que se requiera tomar decisiones acordes al servicio.

En los diferentes proyectos, la política del cliente es contratar personal de comunidad por lo que se requiere una tratativa especial en cuanto al manejo y asignación de responsabilidades, es en el área de Recursos Humanos, donde se requiere identificar habilidades y destrezas del personal, uso de documentación legal, como modalidad de contratos y otra documentación necesaria para la vinculación.

Por lo que se requiere cubrir la necesidad de creación de procedimientos y estándares de trabajo que permitan desarrollar actividades y medir el desempeño del personal controlando y asegurando que no se registren accidentes de trabajo.

1.3.1 Problema General

¿En qué medida la implementación de Técnicas y Herramientas de Administración de Recursos Humanos, Procedimientos y Estándares de Seguridad, permitirán mejorar la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿En qué medida la implementación de Técnicas y Herramientas de Administración de Recursos Humanos permitirá mejorar la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.?

- ¿En qué medida la implementación de Procedimientos y Estándares de Seguridad permitirán mejorar la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.?

1.4 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica en: Debido a la gestión operativa que tiene la empresa, es importante que tenga bien definidos los aspectos que puedan apoyar y mejorar la estrategia para brindar un buen servicio, para que de esta manera permita tomar decisiones, afrontar y dar soluciones que mejoren los procesos. Por lo que es necesario medir cualitativamente y cuantitativamente la gestión del servicio.

1.4.1 Justificación Teórica

La realización del estudio “MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL SERVICIO DE OUTSOURCING: SOPORTE A GEOLOGÍA DE LA EMPRESA MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A, es relevante para la gerencia, por cuanto permitirá conocer el cómo y el porqué de la importancia de conocer cualitativamente y cuantitativamente la gestión del servicio, a fin de predecir y planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades de los trabajadores.

1.4.2 Justificación Práctica

Con una buena gestión operativa, se tendrá resultados positivos para la mejora del servicio de outsourcing de soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A., entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes:

Crecimiento, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

En síntesis, una buena gestión operativa será determinante en la forma como se optimiza el servicio, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en

cómo se tornan las relaciones dentro y fuera. Resulta de total utilidad para la empresa, para el sector y para el país.

1.4.3 Justificación Metodológica

Dicha investigación surge a raíz de la necesidad que existe en el área de operaciones de consolidar el servicio y permitir expandir el trabajo.

Por otra parte, realizar una gestión operativa es importante ya que puede posibilitar la estabilidad y sostenibilidad empresarial; ayuda a complementar la misión de la organización y mejorar la productividad en la empresa.

1.4.4 Justificación Social

A través de este estudio se pretende dar pronta respuesta de la falta de gestión que existe en algunas áreas de la empresa y más aún en el área de operaciones y área social, aportará beneficios para los empleados, por cuanto se conocerán y se tomarán en cuenta sus necesidades, habilidades, inquietudes y expectativas que deben ser consideradas para el éxito del servicio y de la empresa.

1.4.5 Justificación Personal

La presente investigación tiene una justificación personal, porque a través de ella tendré la oportunidad de lograr el grado académico de Maestro en Gestión Minera.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar en qué medida la implementación de Técnicas y Herramientas de Administración de Recursos Humanos, Procedimientos y Estándares de Seguridad mejorará la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Implementar Técnicas y Herramientas de Administración de Recursos Humanos para mejorar la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.
- Implementar Procedimientos y Estándares de Seguridad para mejorar la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La implementación de Técnicas y Herramientas de Administración de Recursos Humanos, Procedimientos y Estándares de Seguridad permitirán mejorar la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- La Implementación de Técnicas y Herramientas de Administración de Recursos Humanos permitirán mejorar Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.
- La implementación de Procedimientos y Estándares de Seguridad permitirán mejorar la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.

1.7 Variable e Indicadores

1.7.1 Variable dependiente

Y1: Servicio de Outsourcing: Soporte a Geología.

1.7.2 Variable Independiente

X1=: Técnicas y Herramientas de Recursos Humanos

X2=: Procedimientos y Estándares de Seguridad y Salud Ocupacional

1.7.3 Indicadores

Y1: % Incremento Total, de Horas Hombre Trabajadas al mes.

Y1: % Satisfacción del cliente semestralmente.

X1: Nivel de competencias técnicas de colaboradores

X2: % trabajadores promocionados al año.

X2: Horas de capacitación semestralmente

X2: N° de Incidentes Accidentes mes

X2: Índice de Accidentabilidad mensual

X2: Índice de Severidad mensual

1.8 Periodo de Análisis

El periodo de la elaboración de la presente investigación se hará desde el mes de mayo hasta el mes de diciembre del 2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Gestión Operativa

Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. (Eduardo Jorge Arnoletto y Ana Carolina Díaz, 2009, p. 54)

2.1.2 La Gestión

Empezaremos definiendo que es gestión: podríamos decir que es hacer los trámites necesarios o diligencias para resolver un asunto, por ejemplo, cuando nos disponemos a buscar recursos para realizar un proyecto (patrocinadores), un trámite de una beca, un crédito bancario, etc.

también la gestión es crear condiciones, construir escenarios adecuados, proveer capacidades e instituciones a los equipos de trabajo; como un viaje de amigos, buscar hospedaje, comida, transporte, etc.

podemos considerar que la gestión "son guías para orientar la acción, previsión, visualización empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades habrá de realizarse para lograr objetivos el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución".

Así todo mundo estará sincronizado y cada individuo hará lo que le corresponde, pero claramente la mayoría de los casos esto no sucede en instituciones, empresas, familia. (gestionoperativadelasorganizaciones, 2012)

2.1.3 Nivel Operativo

En el nivel operativo la principal función es realizar de forma eficaz las tareas que se realizan en la organización. Se realizan tareas rutinarias programadas previamente por el nivel medio o táctico pertenecen a este nivel empleados administrativos (agentes de ventas) y obreros (soldadores, plomeros, ensambladores).

Los objetivos operativos se derivan directamente de los objetivos tácticos el nivel operativo involucra a cada una de las actividades de la cadena de valor interna, tanto primarias como de apoyo, por lo tanto, es posible hablar de gestión de aprovisionamiento gestión de la producción gestión de distribución gestión de servicios, gestión de personal y la gestión financiera.

Podríamos decir que sin el nivel operativo la organización no avanza, no se mueve, no crece, es decir, es como la gasolina para el auto, sin ella no funciona el motor y no camina.

La gestión operativa es un proceso por el cual se orienta, se previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o a resultados de una organización todas estas obtenidas por la secuencia de actividades además de un tiempo requerido

La gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Los objetivos operativos se derivan directamente de los objetivos tácticos, por lo que se encuentran involucradas cada una de las actividades de la cadena de valor interno. Por lo tanto, dentro de la gestión operativa quedan englobadas también las diversas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros. (gestionoperativadelasorganizaciones, 2012)

2.1.4 Alcance y funciones de la gestión operativa

La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual tienen una notable influencia en cuestiones como la elección de personal directivo y mandos intermedios.

Asimismo, la gestión operativa influye en los procesos de capacitación del personal, las relaciones entre los circuitos organizativos y la tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. En línea con sus ámbitos de actuación, las principales funciones de la gestión operativa son:

- Análisis de los servicios. Fundamentalmente en lo que se refiere a la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensan ofrecer y los requerimientos de clientes y proveedores. También implica el cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio y a las pruebas de su correcto funcionamiento.

- Análisis de los procesos. Gestión de los procesos técnicos y administrativos de la organización y el estricto cumplimiento de leyes y normativas relacionadas con el proceso de producción de artículos y prestación de servicios.
- Revisión de los modos de diseñar y dirigir. Enfoque estratégico basado en un proceso continuo y permanente de los procedimientos más eficaces para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr los mejores resultados y la máxima productividad y rentabilidad con el fin de optimizar al máximo los recursos.

En definitiva, la tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. En lo que respecta a la definición de los objetivos, estos deben ser acertados, realistas, concretos, cuantificables y medibles y que, sobre todo, se encuentren alineados con: las posibilidades de la organización, su situación en el mercado, la posición que ocupa actualmente en relación a la competencia y sus posibilidades y expectativas en el corto, medio y largo plazo. (isotools.org, 2015)

2.1.5 Outsourcing

El Outsourcing es una práctica empresarial que consiste en la contratación de una serie de servicios a profesionales externos especializados en acciones que no forman parte de la actividad principal de la empresa.

Los orígenes del outsourcing se remontan varias décadas atrás, en los Estados Unidos y más adelante en el Reino Unido. Entonces fundamentalmente se centraban en servicios de logística, TIC, salud o recursos humanos.

Hoy en día la tendencia del mercado fortalece cada vez más la convicción de que hay que externalizar ciertas tareas con la intención de focalizar los recursos en las actividades clave para el negocio.

El Outsourcing no es una moda, sino que se ha convertido en una práctica de gran importancia, pieza clave en los procesos de transformación que se dan actualmente en las empresas, facilitando soluciones profesionales en casos de necesidades puntuales.

¿Qué beneficios puede aportar el Outsourcing a tu estrategia empresarial?

Muchos son los beneficios que el Outsourcing puede aportar a tu negocio, entre ellos destacamos los siguientes:

Te permite centrarte estratégicamente en las actividades que forman parte del “core” o corazón de tu empresa.

Facilita el acceso a la contratación de expertos especializados en el servicio que necesites, de manera rápida y flexible.

Es un apoyo cuando necesitas aumentar los servicios que prestas y facilita que no requieras ampliar el tamaño de tu empresa para lograrlo.

Los procesos de especialización conllevan una mayor eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, adaptándolos a los ciclos de crecimiento y necesidades de la empresa.

Aunque a priori siempre hay que cuestionarse el costo de la implementación de los servicios de outsourcing, en función de las necesidades reales de cada modelo de negocio, en el medio y largo plazo se obtienen importantes ahorros que se revierten en la mejora de la competitividad y organización de las empresas, que, junto a un alto control y medición de los resultados, ofrece claras oportunidades de éxito. (gestiopolis.com, 2002)

2.1.6 Técnicas y Herramientas en Gestión de Recursos Humanos

En la actualidad, se asume que el principal activo de cualquier organización radica en las personas.

La calidad, la productividad, la rentabilidad, la satisfacción de los clientes y la imagen de una empresa dependen en gran medida de la formación, la coordinación y la motivación de su plantilla. Para que una empresa funcione adecuadamente es preciso que las personas que la integran sepan, quieran y puedan trabajar de forma adecuada.

La inadecuada gestión de personas puede provocar innumerables problemas que perjudican el desempeño de una organización:

- Falta de motivación
- Indefinición de responsabilidades
- Falta de formación / información
- Falta de comunicación interna
- Falta de cooperación
- Falta de coordinación
- Conflictos de intereses

Cualquier iniciativa de cambio debe desarrollarse con el imprescindible liderazgo de la Dirección y con un compromiso de continuidad. Iniciar un cambio y crear expectativas que luego no se cumplan puede provocar frustraciones y empeorar la situación de partida. La implantación debe realizarse con profesionalidad y tras un adecuado diagnóstico que permita seleccionar las herramientas adecuadas a cada circunstancia (una sola o una combinación de varias de ellas).

Liderazgo

El liderazgo se puede definir como la capacidad de un individuo para desarrollar el potencial de un equipo en aras de un interés común.

Existen diversos estilos de liderazgo (autoritario, participativo, consultivo,). Cada estilo puede ser adecuado en función del contexto y las características de los colaboradores. La fuente del liderazgo puede ser el carisma, el poder jerárquico, el poder del conocimiento o el comportamiento.

Mediante formación y entrenamiento, las personas que tengan responsabilidad sobre otras pueden desarrollar el estilo de liderazgo óptimo. Un líder no manda, sino que dirige, no impone, sino que busca consenso, no divide, sino que une.

Mentoring

El mentoring (tutelaje) es un proceso mediante el cual una persona (mentor) enseña, aconseja, y guía a otra, (el tutelado), en su desarrollo personal y profesional. Es el tradicional “tutelaje” que en la actualidad se utiliza fundamentalmente en los puestos altos de las organizaciones.

El mentoring no debe ser improvisado: requiere de una definición de objetivos, planificación y seguimiento de los resultados.

Aunque existen similitudes, el mentoring se diferencia del coaching en el mentor debe contar con experiencia y conocimientos en el campo en que quiere iniciar al tutelado, mientras que el coach no tiene por qué tener una experiencia en ese campo.

ventajas del mentoring:

El mentoring es una poderosa herramienta que facilita la retención y transmisión del conocimiento en la empresa

Incrementa la satisfacción del tutor y del tutelado

Incrementa la retención de personal y el compromiso de éstos con la empresa.

Clima Laboral

Esta técnica de diagnóstico permite obtener una evaluación objetiva del grado de satisfacción de las personas de una organización, conocer sus necesidades y expectativas en el trabajo y su percepción de los problemas existentes.

Existen circunstancias que pueden dificultar la eficacia y objetividad de un proceso de evaluación del clima laboral, tales como:

- Conflictividad laboral
- Insatisfacciones laborales

- Falta de comunicación

Es preciso tener en cuenta estas condiciones por lo que antes de iniciar el proceso de encuesta, puede ser preciso una campaña de comunicación previa, con objeto de explicar qué, porqué y para qué se pretende llevar a cabo este diagnóstico.

Si existe una representación sindical en la empresa, es conveniente planificar este proceso con su colaboración y consenso.

La evaluación debe ser totalmente anónima y sus resultados publicados a todos los niveles. La evaluación debe ir seguida de un plan de mejora encaminado a resolver los conflictos y problemas que se hayan detectado.

La evaluación debe repetirse una vez adoptadas las mejoras, con objeto de comprobar su efectividad y consolidar el proceso de mejora continua.

Gestión por Competencias / Gestión del Conocimiento y Evaluación del Desempeño

Esta metodología permite conciliar los intereses de la empresa con los intereses de cada individuo. Al mismo tiempo se comparan los conocimientos y habilidades requeridos por la organización con los que residen en las personas.

Podemos definir competencia como la aptitud o cualidad que hace que una persona esté capacitada para desempeñar una función.

La gestión de competencias se ocupa de identificar todo lo necesario para que las personas sepan, quieran y puedan aportar todo su valor en beneficio de la organización.

La gestión por competencias, requiere:

Una identificación de las competencias necesarias para el logro de los objetivos de la organización (estratégicos, tácticos y operativos)

La evaluación de las competencias existentes en los miembros de la organización

Un plan para adecuar las competencias existentes con las necesarias

El establecimiento y seguimiento de objetivos de desempeño tanto individuales como colectivos. Estos objetivos deben permitir verificar el aprovechamiento de esas competencias.

Sistemas de Incentivos

Un sistema de incentivos tiene por objeto facilitar la conciliación de los intereses de cada persona con los intereses de la empresa.

Los incentivos deben establecerse de forma objetiva, basados en objetivos e indicadores consensuados. El sistema de incentivos debe ser transparente, claro y conciso.

Los incentivos deben estar alineados con los objetivos individuales, pero también con los objetivos colectivos, de forma que se fomente el trabajo en equipo frente a actitudes individualistas.

Uno de los requisitos básicos para el buen funcionamiento del sistema de incentivos es la comunicación interna:

- Sobre los objetivos de la empresa
- Sobre los objetivos individuales
- Sobre el grado de cumplimiento de los objetivos a tiempo, con objeto de que puedan corregirse las desviaciones

Técnicas de Análisis y Resolución de Problemas y Trabajo en Equipo

La competitividad de una organización depende en gran medida de su capacidad para convertir los problemas en oportunidades.

Para desplegar esta política, es preciso concienciar al personal, incentivarlo, liderarlo, promover la comunicación interna... pero también aplicar técnicas que permiten analizar los problemas, identificar causas, sus posibles soluciones e implantarlas de la forma más eficiente.

Estas técnicas se basan en análisis de datos y trabajo en equipo. Entre otras, cabe destacar:

- Espina de Pez (Diagrama de Ishikawa)
- Diagrama de Pareto
- Histogramas
- Hoja de Recogida de datos
- Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)
- Diagrama de Afinidad
- Diagrama de Relaciones
- Análisis del Campo de Fuerzas
- Tormenta de Ideas (Brainstorming)
- Estratificación de datos
- Diagrama de Correlación
- Control Estadístico de Procesos

No sólo es adecuado dominar la técnica, sino saber elegirla y también encadenar unas con otras, puesto que son complementarias. Una secuencia habitual de un proceso de resolución de problemas podría ser el siguiente:

- Definición del Problema
- Recopilación de Datos
- Análisis de Datos
- Investigación de Causas
- Propuesta de Soluciones
- Evaluación de Soluciones Alternativas
- Implantación de las Soluciones
- Verificación de la Efectividad
- En cada fase, se pueden aplicar diversas técnicas,

Definición del Problema

Recopilación de Datos (Hoja de Recogida de Datos)

Análisis de Datos (Histograma, Diagrama de Pareto, Diagrama de Correlación)

Investigación de Causas (Brainstorming, Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Relaciones, Diagrama de Afinidad, AMFE)

Propuesta de Soluciones (Brainstorming)

Evaluación de Soluciones Alternativas (Análisis del Campo de Fuerzas)

Implantación de las Soluciones

Verificación de la Efectividad (Diagrama de Pareto, Histograma)

Gestión de Reuniones

Al finalizar muchas reuniones, los participantes tienen la sensación de haber perdido el tiempo, sin concretar objetivos ni acciones, sin analizar con la suficiente profundidad los problemas, sin generar el compromiso requerido para abordar cambios.

La gestión eficiente de reuniones requiere un protocolo en el que se establecen pautas concretas de actuación en las tres fases de la reunión:

Preparación (recopilación de la información, convocatoria de la reunión, ...)

Ejecución de la reunión (gestión del tiempo, gestión del orden del día, formalización del acta, ...)

Seguimiento (seguimiento de los acuerdos de la reunión)

Se pueden distinguir varios tipos de reuniones por su objetivo:

- Informativas
- De decisión
- De planificación y coordinación
- De análisis

En cualquier reunión es fundamental el rol del moderador. Entre otras funciones, el moderador debe:

Asegurar que se sigue el orden del día

Asegurar que cada asunto se trata con la profundidad y rigor debidos

Asegurar que todos los implicados han tenido la oportunidad de participar

Detectar y resolver cualquier conflicto de intereses

Asegurar que se toman las decisiones por el mecanismo previamente consensuado (preferiblemente por consenso)

Detectar y evitar sesgos en los análisis y las decisiones

Comunicación Interna

La comunicación interna (horizontal y vertical, ascendente y descendente) es una condición necesaria para mejorar el clima laboral, favorecer el compromiso, ejercer el liderazgo y la coordinación de todas las personas de una organización.

La comunicación interna no debe dejarse “al azar”, sino que debe ser planificada, ejecutada y verificada de forma que se asegure el Qué, Para Qué, Quién, Cuándo y Cómo se debe comunicar.

Deben evitarse errores habituales como:

- Considerar que la comunicación es un proceso unidireccional y descendente (ya que debe ser bidireccional y tanto ascendente como descendente)
- Dejar la comunicación al libre albedrío (ya que, en estos casos, la comunicación se distorsiona y no se asegura que la información llegue a quién, cuándo y cómo debe llegar). Este es un caldo de cultivo para los rumores.
- Falta de coherencia o alineación entre lo que se comunica y los objetivos de la empresa
- Comunicación a destiempo: no es correcto que los canales de comunicación “informales” se adelanten a los canales de comunicación “formales
- Comunicación por excepción: no es conveniente comunicar sólo las malas noticias, es preciso también facilitar un feedback positivo. (sinap-sys.com, 2010)

2.1.7 Procedimientos y Estándares de Trabajo

Son normas de seguridad en el trabajo, es decir, instrucciones o pautas correctas para desarrollar una determinada tarea de forma segura, de manera que se convierta en un instrumento de ayuda a la promoción de la salud en la empresa y de cómo prevenir accidentes.

Estos procedimientos o instrucciones de trabajo, se elaborarán cuando estemos ante actividades sujetas a riesgos graves o muy graves que pueden afectar negativamente en la seguridad y salud en el trabajo, como, por ejemplo, trabajos en altura o trabajos en alta tensión.

título de ejemplo y con carácter no exhaustivo, estas serían algunas de las tareas o circunstancias que deberían tener procedimientos escritos de trabajo, debido a su peligrosidad:

- Operaciones normales con riesgo de graves consecuencias (empleo de sustancias o procesos químicos, maquinas, instalaciones energéticas, electricidad, trabajo en alturas, etc.).
- Trabajos en condiciones térmicas extremas (calor o frio).
- Operaciones en espacios confinados.
- Operaciones con aporte de calor en lugares o instalaciones con peligro de incendio o explosión.
- Situaciones de emergencia.
- Control de las actividades de subcontratas.
- Intervenciones de personal foráneo en instalaciones.
- Carga/descarga y movimientos de vehículos.
- Paradas y puestas en marcha de instalaciones.
- Operaciones de mantenimiento y limpieza.
- Situaciones de alteración de los procedimientos normales de operación.
- Empleo ocasional de equipos con funciones clave.
- Trabajar solo o alejado de su lugar habitual de trabajo.

La realización de determinadas tareas también puede generar accidentes, aunque se trate de tareas ocasionales, es decir, que se llevan a cabo muy de vez en cuando y, por lo tanto, pueden generar accidentes debido a la falta de costumbre o desconocimiento. El manejo de una determinada máquina o sustancia química que puedan considerarse como un riesgo de trabajo, también están sujetas a la elaboración de un procedimiento de trabajo, en estos casos, son imprescindibles disponer de manuales de instrucciones y fichas de seguridad de todos los productos.

¿Cómo elaborar un procedimiento de trabajo seguro?

A la hora de elaborar un procedimiento o una instrucción de trabajo, la Nota Técnica 560 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) sobre "Sistema de gestión preventiva: procedimiento de elaboración de las instrucciones de trabajo" nos puede servir de ayuda.

De esta manera, el primer paso sería elaborar un listado con todas aquellas actividades o tareas que sean peligrosas y especificando en ellas los puestos de trabajo afectados. Para ello, es importante consultar a los trabajadores, representantes de los trabajadores y/o Servicio de Prevención Ajeno (SPA), así como el documento de la Evaluación de Riesgos Laborales para conocer cuáles son las tareas más peligrosas.

Aquí establecemos algunas directrices para una correcta elaboración de los mismos:

Objetivos; detallar los objetivos que se persiguen con la elaboración del procedimiento o instrucción.

Alcance; se debe definirse claramente el alcance, es decir, a quienes afectará, a que, puestos de trabajo, a que procesos, actividades o tareas, incluyendo si es aplicable a contratistas o subcontratistas.

Responsabilidades; se establecerán las responsabilidades en la aplicación, gestión y seguimiento del procedimiento o instrucción y para ello debemos tener en cuenta a todas las partes (trabajadores, mandos, SPA...)

Requisitos; detallar si las tareas/trabajos objeto del procedimiento se requieren determinados niveles de formación, adiestramiento o en su caso están limitadas a determinado personal.

Desarrollo; se deberán detallar al menos aspectos como los equipos de trabajo, herramientas, procedimientos utilizados y/o productos químicos utilizados.

Una buena forma de estructurar el desarrollo del procedimiento puede ser identificar el detalle de las tareas a realizar, los riesgos y medidas preventivas a aplicar, así como las medidas de protección individual a emplear antes de efectuar el trabajo o tarea, durante la realización del trabajo y después de la finalización del mismo.

No hay que olvidar que para el desarrollo del procedimiento deberán consultarse la evaluación de riesgos, los manuales de instrucciones de maquinaria y equipos, así como fichas de seguridad de sustancias químicas.

Por último, es importante comentar que, una vez elaborados los procedimientos, estos se deberán revisar y actualizar ante cualquier incidente o cambio en las condiciones.

¿Cómo informar de estos procedimientos a los trabajadores?

La mejor forma sería distribuirlos a los trabajadores en las diferentes jornadas de información/formación que se desarrollen en la empresa y, además, tenerlas visibles y a disposición de los trabajadores, en las diferentes máquinas o ubicados en los puestos de trabajo. (Córdova, 2014).

2.2 Marco Conceptual

Amenazas: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

Debilidades: actividades o atributos internos de una organización que dificultan su éxito.

Diagnóstico estratégico: análisis de las fortalezas y debilidades de la organización; así como de las amenazas y oportunidades del entorno de la misma.

Estrategia: un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Fortalezas: actividades y atributos internos de una organización que contribuyen al logro de sus objetivos.

Gestión: es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

Misión: es la razón de ser de la organización, la formulación explícita de sus propósitos, así como la identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de sus objetivos.

Mejora: es la acción y efecto de mejorar, verbo que procede etimológicamente del latín “meliorare”, a su vez derivado del adjetivo “melior” que significa “mejor”.

Mejora continua: es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la

reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

Objetivos estratégicos: resultados a largo plazo que una organización espera lograr para hacer real su misión y visión. Estrategias: son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo.

Oportunidades: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar su desarrollo.

Outsourcing: es una práctica empresarial que consiste en la contratación de una serie de servicios a profesionales externos especializados en acciones que no forman parte de la actividad principal de la empresa.

Servicio: proviene del latín *servitium*. El mismo hace referencia a la acción servir, sin embargo, este concepto tiene múltiples acepciones desde la materia en que sea tratada, un servicio en el ámbito económico es la acción de satisfacer determinada necesidad de los clientes por parte de una empresa a través del desarrollo de una actividad económica.

En cierto sentido, podría considerarse que los servicios son bienes intangibles ofrecidos por las compañías, ya que no cuentan con forma material y se realizan a cambio de una retribución económica.

Visión: es la dirección en la que se orienta la organización, en un contexto interno y externo cambiante. Es la declaración de dónde quiere estar la organización dentro de 5 a 10 años.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo

El presente trabajo de investigación es de carácter APLICATIVO, conforme a las intenciones y entorno de la investigación; el estudio se ubica en el nivel descriptivo, explicativo y de correlación.

3.2 Nivel y Diseño de la Investigación

El nivel de investigación empleada es de carácter Cuasi experimental descriptivo explicativo y correlacional.

3.3 Población

La población en estudio está conformada por todos los proyectos; todo el personal que presta servicio en soporte a geología de los diferentes proyectos, designados según se detalla a continuación:

- ANDES GENEX: LINDA VISTA 5 técnicos
Departamento: Lima, Provincia: Oyón

- ILLARI 11 técnicos
Departamento: Lima, Provincia: Oyón

- SUMAC WAYRA 11 técnicos
Departamento: Lima, Provincia: Huaral

- ILUMINADORA 5 técnicos
Departamento: Arequipa, Provincia: Castilla
- LA COLORADA 1 técnico
Departamento: la Libertad, Provincia: Santiago de Chuco

En el Grafico 1. Se muestra la ubicación de los proyectos en el mapa del Perú, con el apoyo del programa de Internet Google Earth.

En la tabla 1. Se describe la relación de personal asignado a cada proyecto de exploración donde se brinda el servicio de Soporte a Geología.



Figura.- 1 Mapa de ubicación de los proyectos Newmont Perú.

Fuente: Elaboración Propia con el apoyo del programa Google Earth.

Tabla 1. *Relación de Personal Técnico.*

NOMBRE	PROYECTO
Del Águila Pinedo Nexar	ANDES GENEX
Luque Lima Lelio Alberto	ANDES GENEX
Mayhuire Gonzales Elías Néstor	ANDES GENEX
Oviedo Huayna Marco Antonio	ANDES GENEX
Velasque Chahuillco Gonzalo	ANDES GENEX
Cáceres Escuza Jose Enrique	COLORADA
Castope Cerquin Abel Hilario	ILLARI
Condori Marcelo Sonia	ILLARI
Delgado Vega Miguel Angel	ILLARI
Hanampa Huayhua Nilo Roy	ILLARI
Inga Livias Arturo Cesar	ILLARI
Rosales Minaya Nereo Máximo	ILLARI
Quino Saavedra Julio	ILLARI
Ramirez Gutierrez Jose Ángeles	ILLARI
Trinidad Andres Pedro Ramiro	ILLARI
Villa Huillca Luis Alfredo	ILLARI
Pisfil Millones Cesar Augusto	ILLARI
Calderon Buitrón Alan Porfirio	ILUMINADORA
Carrasco Calderon Rubén Abel	ILUMINADORA
Huamani Huayhua Gregorio	ILUMINADORA
Marchan Teodoro Belber Willy	ILUMINADORA
Pacheco Soto Jorge Arturo	ILUMINADORA
Bruno Torres Enrique Alfredo	SUMAC WAYRA
Márquez Camargo Nolberto Guillermo	SUMAC WAYRA
Quinto Castro Antonio	SUMAC WAYRA
Loayza Ortega Miguel Angel	SUMAC WAYRA
Quispe Estacio Jose Eladio	SUMAC WAYRA
Mollocahuana Huamani Elías Rodney	SUMAC WAYRA
Mori Minaya Marino Teodoro	SUMAC WAYRA
Paredes Yucra Joel	SUMAC WAYRA
Quijahuaman Jean Carlo	SUMAC WAYRA
Bardales Sandoval Jorge Eduardo	SUMAC WAYRA
Ventura Cueva Eli	SUMAC WAYRA

Fuente: Elaboración propia; la relación de personal ha sido elaborada en base a la base de datos proporcionado por Manpower Professional Services.

3.4 Muestra

Se realizó la implementación en los 5 proyectos de exploración en los cuales se presta el servicio.

3.5 Técnicas e Instrumentos para recoger información

Las principales técnicas que se utilizarán en la investigación son:

- Reuniones de Trabajo
- Encuestas
- Análisis documental
- Observación

Los principales instrumentos que utilizare en la investigación son:

- Registro de reuniones
- Cuestionario
- Guía de Análisis Documental
- Guía de Observación
- Técnicas de procesamiento y análisis de datos

3.6 Técnicas de Procedimiento de datos

3.6.1 Para recolectar datos.

- Detalla Fichas de registro, comentario y de resumen.
- Acceso a archivos técnicos.
- Cuestionario de información y ficha de campo.
- Discusiones, talleres para esclarecer los problemas presentados
- La observación y evaluación.
- Entrevistas.
- Notas de campo, fichas o guías de observación.

- Registro de evaluación.

3.6.2 Para analizar información.

Se utilizó programas y hojas de cálculo para realizar los cálculos necesarios para procesar la información:

- Elaboración de tablas para la apreciación de los resultados comparativos.
- Recolección de datos, manuales, copias, visitas en campo, localización de la zona, planos topográficos, carta geográfica, contrato del servicio, planos de ubicación.
- Uso de Emails, USB.

Las técnicas utilizadas en el análisis de información fueron:

- El análisis directo relacionado con cada una de las variables de estudio.
- Análisis en hojas de cálculo de los indicadores de gestión respecto a gestión de operaciones y estándares de seguridad.

3.7 Desarrollo del trabajo de tesis

El desarrollo de esta investigación ha sido ejecutado en los 5 proyectos de exploración (Newmont Perú), y en la empresa Manpower Professional Services.

Siendo la división de Industrial, Minería y Administración de la Región Norte de Manpower responsable de las actividades asignadas a la cuenta de la empresa Newmont Perú S.R.L.

Esta división cuenta con la siguiente estructura funcional.

3.7.1 Órgano de Alta Dirección

Gerencia Región Norte: Representa la organización ante terceros de la región, Cumplir con los objetivos propuestos por gerencia general, velar por el cumplimiento del nivel de servicio establecido por la compañía, velar que la estructura asignada a cada cuenta sea la óptima para brindar un servicio con altos estándares de calidad.

3.7.2 Órganos de línea

Coordinador Regional IMA – Norte y Sur: Es el órgano responsable del manejo operativo de los distintos servicios y actividades que constituyen el objeto de la empresa de la división de Industrial, Minería y Administración, de Manpower teniendo la responsabilidad de la buena marcha de los servicios prestados.

El servicio a la empresa Newmont Perú, inicia en el 2016, se inicia el servicio con una gestión en Recursos Humanos necesaria, una gestión en seguridad con algunos lineamientos básicos, por lo que a medida que se consolida el servicio surge la necesidad de implementar herramientas de gestión.

En la Figura 2. Se muestra el organigrama operativo de Manpower Professional Services, para el servicio de soporte de geología.

ORGANIGRAMA MANPOWER (SOPORTE A GEOLOGÍA)

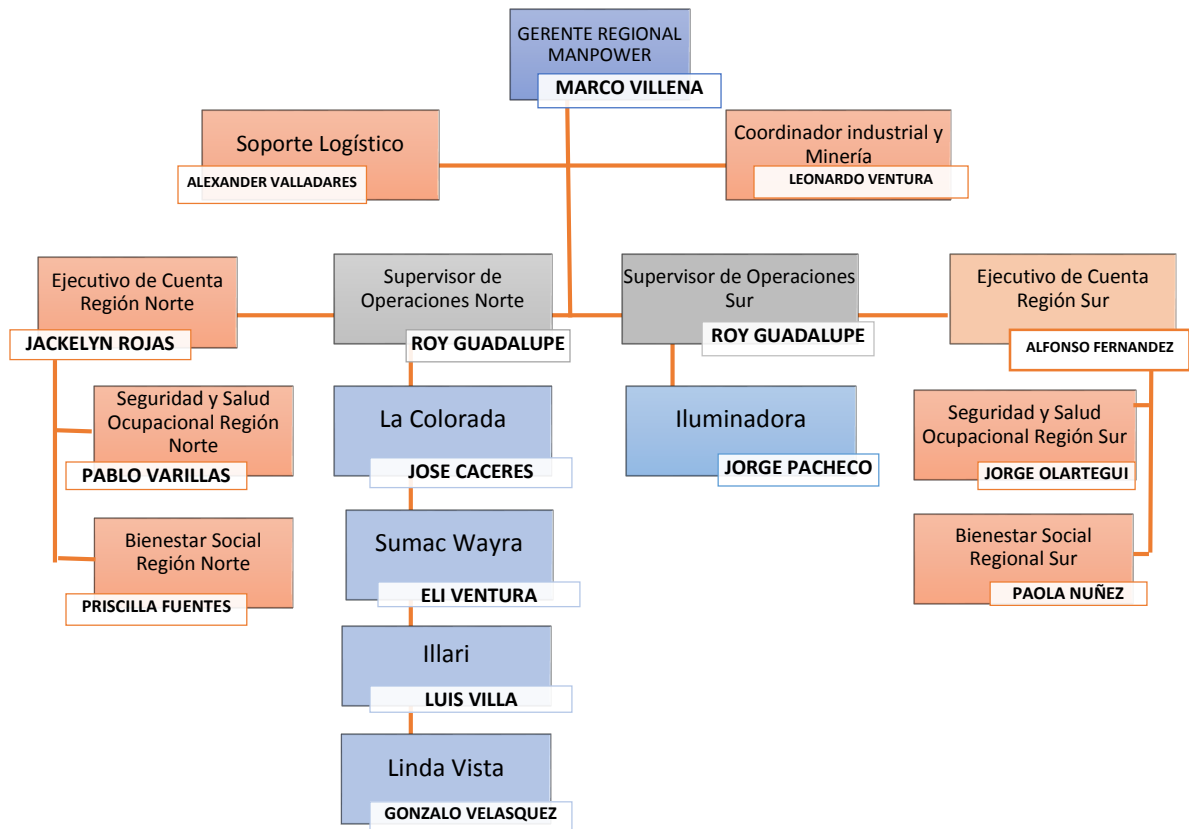


Figura.- 2 Organigrama Funcional Manpower Soporte a Geología Newmont Perú
Fuente: Manpower Professional Services.

3.7.3 Liderazgo y Cultura Organizacional en el Servicio

La línea de liderazgo identificada en el servicio es el de liderazgo democrático, este tipo de liderazgo también conocido con el nombre de liderazgo participativo, este estilo de liderazgo intenta implicar a los trabajadores en la configuración de estrategias y dinámicas laborales.

El líder es el encargado de promover el diálogo y la toma de decisiones entre todo el grupo, intentando recibir las opiniones de cada empleado, aunque finalmente sea él quien tome las decisiones. Daft, Richard L. (2006).

En el servicio de outsourcing, en los diferentes proyectos en las reuniones de trabajo, cada técnico involucrado participa aportando sugerencias e ideas para mejorar el servicio, la reunión está a cargo del Supervisor de Operaciones, es importante mencionar que dentro de la estrategia cooperativa se busca llegar a aplicar el liderazgo transformacional.

Es decir, realizar esfuerzo para que exista altos niveles de comunicación entre los colaboradores y los líderes en cada proyecto, se necesita generar un ambiente grupal y hacer más sencillo que se consigan objetivos propuestos, con un constante feedback lograr que los líderes puedan tomar mejores decisiones.

El factor de comunicación no se da en forma satisfactoria entre el personal de la empresa con el personal de Newmont, surge algunos detalles de órdenes directas por afinar, ya que el personal que realiza labores ha sido transferido de otras empresas y que en algún momento ha sido personal en planilla de la empresa Newmont.

Identificando también que este clima o falta de comunicación se relaciona con la incomodidad en el uso de formatos y estándares de seguridad y en el equipamiento en la entrega de EPP Básico y específico para las labores necesarias en la operación.

La comunicación es horizontal, pero se ve limitada en algunos aspectos, pero a pesar de las circunstancias se cumple con los trabajos asignados gracias al trabajo de los colaboradores.

3.7.4 Análisis Situacional del servicio de soporte a Geología.

En el Figura 3. Se identifica el proceso de servicio mediante el análisis con el método Ishikawa.

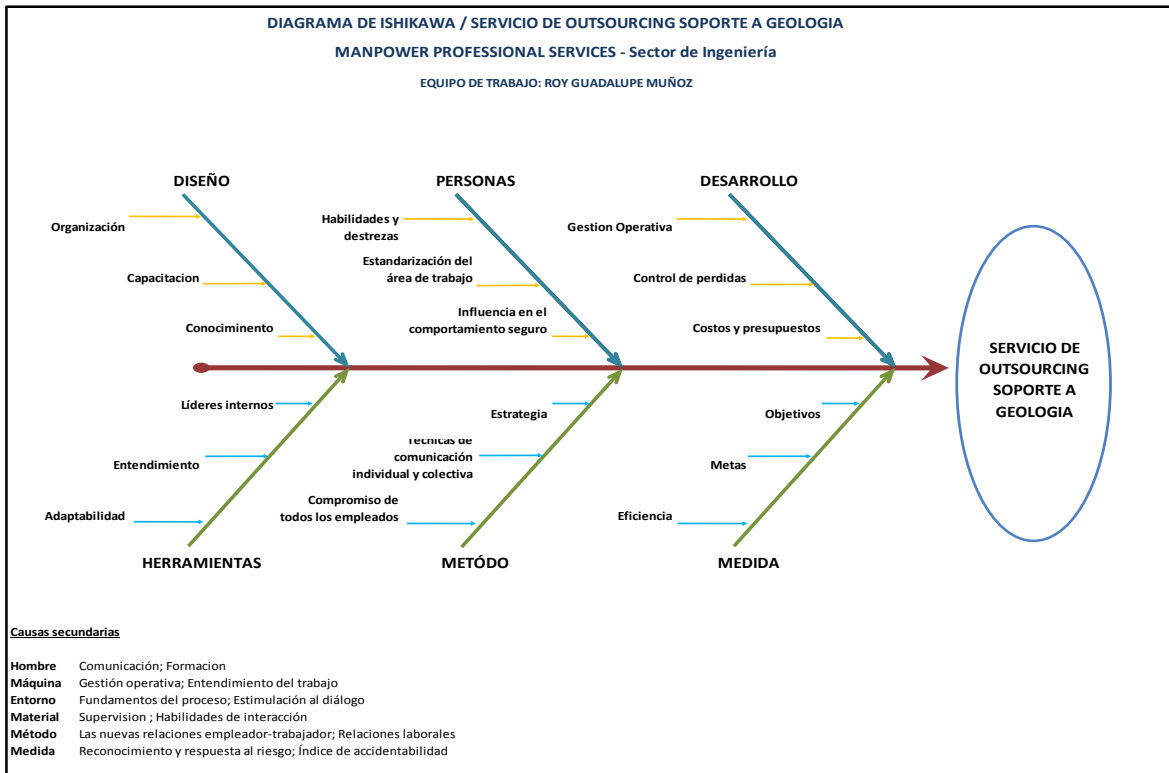


Figura.- 3 Análisis del método Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

Para conocer e identificar las características situacionales de estudio se ha elaborado una matriz FODA, incluyendo en análisis del diagrama de Ishikawa el cual se representa a continuación.

Se identifica a nivel general todos los procesos y actividades con las que contamos, se realiza reuniones con el personal, entrevistas a los colaboradores con la finalidad de obtener información sobre el servicio e identificar oportunidades de mejora.

Con el apoyo del personal técnico, ayudantes de campo y demás personal involucrado en la Tabla 2 se muestra el análisis realizado:

Tabla 2. *Análisis de la Matriz FODA, del Servicio de Soporte a Geología.*

MATRIZ FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Nombre: ROY GUADALUPE MUÑOZ ID: GEOLOGÍA EXPLORACIÓN Usuario: MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES – NEWMONT PERU	<p>Se dispone de una política de gestión basada en la reputación que la empresa genera, en la gestión de relación con el cliente y en el posicionamiento estratégico.</p> <p>Los Recursos Humanos son especialmente responsables del éxito de la empresa, considerándolos incluso como el principal activo estratégico.</p> <p>Especialistas en Gestión de Recurso Humanos. Especialistas en Gestión de procesos.</p>	<p>El personal no cuenta con una Manual de Organización y Funciones.</p> <p>La designación del personal técnico en los puestos no ha sido mediante evaluación de habilidades y/o competencias.</p> <p>Ausencia de Técnicas y Herramientas en la gestión de Recursos Humanos para este servicio.</p> <p>Falta de Procedimientos y Estándares de seguridad y salud ocupacional en geología de exploración.</p>
OPORTUNIDADES	Plan de Acción del Cuadrante I	Plan de Acción del Cuadrante II
La implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos. Implementación de procedimientos y estándares de seguridad.	<p>Implementación de herramientas administrativas.</p> <p>Creación de procedimientos para una gestión adecuada y eficiente del servicio.</p>	<p>Creación de un manual de Organización y Funciones.</p> <p>Evaluación del personal Técnico.</p> <p>Implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos.</p>
AMENAZAS	Plan de Acción del Cuadrante III	Plan de Acción del Cuadrante IV
No aceptación de cambio por parte del personal. Accidentes labores. Conflictos sociales.	<p>Capacitación al personal Técnico.</p> <p>Charlas de seguridad. Implementación de charlas de medio ambiente y Responsabilidad Social.</p>	<p>Difusión capacitación y entrenamiento en de técnicas Herramientas de Recursos Humanos.</p> <p>Difusión capacitación y entrenamiento en de Implementación de estándares y procedimientos en seguridad.</p>

Fuente: Elaboración propia.

3.8 Diagnostico Situacional Por Proyecto

3.8.1 Andes Genex: Linda Vista

Este proyecto está ubicado en el departamento de Lima, en la Provincia de Oyón, aproximadamente a 5 horas de la ciudad de Lima, cuenta actualmente con 5 técnicos en apoyo al área de Exploración Regional, es un proyecto en etapa inicial, las actividades son de reconocimiento geológico y trabajos básicos en geoquímica.

El personal que se contrata para los trabajos, son personal de las comunidades cercas de Otec y Auquimarca, como guía de campo, contratación de acémilas para apoyo logístico, cabe resaltar que en este proyecto no hay comunicación de celular, en la Tabla 3. se muestra las oportunidades de mejora identificadas.

Tabla 3.- *Diagnostico Situacional Andes Genex Linda Vista*

	OBSERVACIONES
ANDES GENEX: LINDA VISTA	No se cuenta con documentación para formalización de contratos.
	La declaración gastos sin comprobante se realiza con recibo sin validez contable.
	No existe registro de Entrega de EPP.
	Indicadores de Gestión en Seguridad básicos.
	Ausencia de Procedimientos de Trabajo.

Fuente: Elaboración propia

3.8.2 Illari

El proyecto Illari, se encuentra en el departamento de Lima, Provincia de Oyón, aproximadamente a 5 horas de la ciudad de Lima; en este proyecto están asignados 11 técnicos, los cuales están distribuidos en dos frentes de trabajo; actividades realizadas en dos comunidades como zona de influencia, la comunidad de San Martín de Maní, donde se realizan trabajos de Geoquímica y Geofísica y la

Comunidad Campesina de Chambara, donde se realiza trabajos en la construcción de accesos.

En la Tabla 4. se identifican las oportunidades de mejora a implementar.

Tabla 4.- *Diagnostico Situacional Proyecto Illari*

	OBSERVACIONES
ILLARI	<p>No existe registro de asistencia de personal Técnico y ayudantes de campo.</p> <p>Programación para control y salida de personal.</p> <p>Control de entrega de EPP.</p> <p>Procedimientos de trabajo.</p> <p>Capacitación en seguridad y procedimientos de trabajo.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.8.3 Sumac Wayra

El proyecto Sumac Wayra se encuentra en el departamento de Lima, Provincia de Huaral, la asignación de personal técnicos está en un numero de 11 técnicos, quienes apoyan al personal de geología de la empresa Newmont Perú.

Está aproximadamente a unas 6 horas del departamento de lima; es el único proyecto donde se realiza trabajos de perforación Diamantina, por ende, es un proyecto con elevados riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, los trabajos de soporte que se requiere para esta actividad deben seguir lineamientos mínimos de seguridad y supervisión permanente.

La comunidad de la cual se contrata personal es de la comunidad e Ihuari, en esta comunidad la mano de obra calificada es básica, por lo que se requiere permanente

un programa de capacitación al personal y entrenamiento para ser asignados a los trabajos que se viene realizando.

Es importante mencionar que el trabajo para los ayudantes de campo es en turnos rotativos de 16 días por lo que se torna complicado emprender acciones que nos permitan gestionar el talento del personal, por lo que se controla con supervisión permanente por parte del personal encargado. El detalle de las observaciones de muestra en la Tabla 5.

Tabla 5.- *Diagnostico Situacional Proyecto Sumac Wayra*

SUMAC WAYRA	OBSERVACIONES
	<p>Manual de Organización y Funciones para el personal.</p> <p>IPEC de línea Base, se necesita actualizar esta Herramienta de Gestión</p> <p>Control en la entrega de EPP, para personal Técnico y Ayudantes de Campo.</p> <p>Capacitación en temas de Seguridad y Medio Ambiente a todo el personal.</p> <p>Registro de asistencia del personal.</p> <p>Evaluación para identificar habilidades en el personal.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.8.4 Iluminadora

El Proyecto Iluminadora se encuentra en el departamento de Arequipa, Provincia de Castilla, aproximadamente a unas 6 horas de la ciudad de Arequipa, en este proyecto están asignados 5 técnicos, quienes dan el apoyo y soporte al personal de Geología de la empresa Newmont Perú.

En este proyecto las condiciones climáticas son muy adversas por encontrarse los trabajos sobre los 4,400 msnm., por lo que se requiere contratar personal para el soporte que realice actividades con mucha resistencia física, con entrenamiento en advertir riesgos climáticos y apto para caminatas de ascenso y descenso largas.

El detalle de las oportunidades de mejora que se debemos implementar se detalla en la Tabla 6.

Tabla 6.- *Diagnostico Situacional Proyecto Iluminadora*

ILUMINADORA	OBSERVACIONES
	<p>Manual de Organización y funciones para el personal.</p> <p>Capacitación a personal técnico.</p> <p>Implementación de Herramientas Administrativas para formalizar los contratos con personal guía de campo.</p> <p>Procedimientos de Trabajo.</p> <p>Ausencia de reporte de Incidentes y Accidentes.</p> <p>Diseño de campañas de seguridad.</p> <p>Implementación de Herramientas de gestión de seguridad; IPERC Continuo, ATS, Check List para Herramientas.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.8.5 La Colorada

El proyecto La Colorada se encuentra en el departamento de la Libertad en la provincia de Santiago de Chuco, aproximadamente a unas 7 horas de la ciudad de Trujillo, en este personal está asignado un técnico y eventualmente se mueve personal de técnico de otros proyectos como apoyo.

Se encuentra en una etapa inicial solo se realiza apoyo en conducción de unidades móviles para trabajos de Relaciones Comunitarias el análisis se evidencia en la Tabla 7.

Tabla 7.- *Diagnostico Situacional Proyecto La Colorada*

		OBSERVACIONES
LA COLORADA		Rooster de ingreso y salida de personal Técnico
		Registro de asistencia de personal
		Implementación de IPERC de Línea Base

Fuente: Elaboración propia

De las tablas anteriores podemos identificar las siguientes oportunidades de mejora, que están representadas en la Tabla 8. donde se describe las oportunidades a nivel del área de Recursos Humanos y del área de Seguridad.

Tabla 8. *Mejoras a implementar para mejorar la gestión operativa del Servicio.*

		RECURSOS HUMANOS	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
GESTIÓN OPERATIVA	1.-	Manual de Organización y Funciones	1.- Elaboración de IPER de Línea Base
	2.-	Exámenes de habilidades y conocimientos	2.- Implementación de IPER Continuo
	3.-	Contrato Itinerante	3.- Formato de Interacciones de Seguridad
	4.-	Declaración Jurada de Viatico y gastos sin sustento.	4.- Programa de Seguridad (Planes de acción)
	5.-	Registro de asistencia del personal (técnicos y ayudantes de Campo)	5.- Elaboración de PETS
	6.-	Rooster de ingreso y salida de personal Técnico	6.- Programa de Capacitaciones
	7.-	Tareo de personal (Técnico)	7.- Reporte de Incidentes y Accidentes
	8.-	Encuesta de satisfacción del servicio	8.- Reuniones de Seguridad
	9.-	Control de entrega de EPP (Personal técnico y ayudantes de campo)	9.- Campañas de Seguridad

Fuente: Elaboración Propia

Identificamos dos siguientes aspectos importantes que debemos mejorar o corregir:

- **La creación de un Manual de Organización y Funciones;** que nos permita definir el perfil del personal con el que contamos, cuantificar las habilidades y rangos en los cuales se encuentran y difundir con el personal para que se involucren y puedan conocer las funciones que tienen que realizar dentro de la organización, pudiendo aportar en alguna mejora que se pueda presentar.
- **Evaluación del personal Técnico;** luego de conocer e identificar el perfil del personal técnico, es necesario evaluar las competencias y habilidades con los cuales el colaborador cuenta, con la finalidad de conocer el grado de conocimientos a nivel operativo y de seguridad, requisitos indispensables para conformar el equipo y afianzar nuestros procesos, por lo que nuestra evaluación se centró en dos niveles uno de nivel operativo y el de nivel de seguridad.
- **Realización de matriz IPERC Línea Base para el Servicio;** que permita identificar los procesos, actividades y tareas relacionadas a la actividad, identificando para cada una de ellas los riesgos peligros y controles que se debe aplicar, herramienta fundamental de vital importancia en actividades relacionadas a la minería, se contaba con una matriz incompleta y básica, lo cual se actualizó y se complementó.

3.9 Implementación de Técnicas y herramientas de Recursos Humanos

3.9.1 Creación de Manual de Organización y Funciones.

El manual define las funciones del personal Asociado de Manpower que desarrollan actividades de las diversas áreas de la empresa Newmont Perú.

Con el objetivo de describir determinar las funciones específicas y responsabilidades de los cargos del personal asociado en la operación de Manpower que presta el servicio a la empresa Minera Newmont Perú, se elabora un MOF, describiendo las funciones específicas de los puestos descritos en la Tabla 9.

Tabla 9. *Perfil de Puesto (Asociados en Cuenta Newmont)*

Supervisor de Operaciones	NEW-001
Técnico Líder	NEW-002
Técnico de Exploraciones III	NEW-003
Técnico de Exploraciones II	NEW-004
Técnico de Exploraciones I	NEW-005
Cocinero	NEW-006
Paramédico	NEW-007
Conductor	NEW-008
Ayudante de Campo	NEW-009

Fuente: Manpower Professional Services.

El manual de Organización y funciones presenta el siguiente literal y como ejemplo de colocaremos el manual realizado para el técnico Líder.

A. Técnico Líder - NEW-002

Objetivo

Planificación, organización, supervisión y gestión administrativa de operaciones, seguridad y medio ambiente en el proyecto.

Responsabilidades y Funciones:

- Representar al Supervisor de Operaciones cuando este no se encuentre en la unidad y/o de descanso.

- Mantiene comunicación con el Supervisor de Operaciones y el Gerente de Proyectos de NEWMONT desarrollando una línea de comunicación oportuna y asertiva.
- Llevar el registro de los contratos firmados, boletas, LBS, altas y bajas de la SUNAT, certificados de trabajo y de ser necesario Boucher de depósito y/o giro bancario, Imprimir, publicar y conservar los certificados SCTR de los ayudantes, realizar la entrega de documentos al momento del término de contrato y remitir al ejecutivo de la cuenta el cargo en físico, LBS, Boletas, certificado de trabajo, contrato u otros documentos que se generen durante el proceso.
- Responsable de generar y enviar reporte de actividades diarias, registro de asistencia, Tareos quincenales de los Ayudantes de Campo y mensuales de los técnicos, informe de mes, coordinación para ajustar el Rooster mensual, elaboración de horas hombre, en cada uno de los frentes de labor y de su envío oportuno para la generación de planillas por los Ejecutivos de cuenta.
- Administración y control del almacén en consignación correspondiente, manteniendo actualizado el inventario, envío de reportes del consumo de almacén al Jefe de Operaciones con la finalidad de manejar stock mínimo de EPP, Herramientas, Equipos etc. cada vez que sea necesario o se lo requieran para su reabastecimiento y facturación (compra/venta) correspondiente.
- Responsable de la apropiada administración económica de los AGR, bajo supervisión directa del Jefe de Operaciones, con apoyo y supervisión del ejecutivo de cuenta., para realizar compras y suministrar el servicio de alimentación, mantenimiento de campamento, unidades móviles, y otros requerimientos solicitados y aprobados por NEWMONT.
- Consolidar facturas, boletas, comprobantes del proyecto al que está asignado de manera semanal y oportuna con el respectivo Visto Bueno de parte del cliente para el desarrollo de la valorización.

- Responsable de las rendiciones económicas de los AGR que están a su responsabilidad, con documentación aceptada tributariamente, no debiendo tener dos AGR sin rendir por más de cinco días a la vez.

3.9.2 Evaluación del personal Técnico

Para la evaluación al personal técnico se ha elaborado un cuadro con las preguntas para conocer las habilidades del personal, la evaluación está a cargo del jefe directo y personal de geología de la empresa Newmont y Manpower, teniendo en cuenta las posiciones y nivel de rango de técnicos.

La evaluación de competencias está a cargo del área de reclutamiento y selección de la empresa Manpower y se basa en los diferentes test utilizados para la selección de personal (Test de personalidad, Test de aptitudes, etc.).

Toda la observación se realizó, según desempeño en campo y en entrevistas con los colaboradores, se mide el rendimiento de los trabajos en base a avance e informes enviados.

Esta evaluación tiene dos partes la primera se desarrolla netamente en campo, donde se hace seguimiento de las actividades realización de procedimientos de trabajo uso de herramientas de gestión de seguridad y evaluando el rendimiento de cada colaborador.

Para la evaluación en campo no se comunicó a la persona, así mismo a través de entrevistas al personal de comunidades, quienes trabajan directamente con el personal, una evaluación escrita con preguntas de las actividades realiza.

La segunda evaluación es a través del personal de selección de la empresa donde se le entrega los test correspondientes asignando un tiempo determinado al personal.

La evidencia de las evaluaciones al personal técnico se muestra en la figura 4, Figura 5 y Figura 6.



Figura.- 4 Evaluación de Personal técnico en campo
Fuente: Manpower Professional Services



Figura.- 5 Evaluación a personal Técnico conocimientos técnicos y seguridad.
Fuente: Manpower Professional Services



Fuente: Manpower Professional Services

Figura.- 6 Entrevistas a personal de comunidad para medir empatía del personal.

Las evaluaciones se realizaron en todos los proyectos a nivel nacional, el método de evaluación ha sido reuniones, entrevistas en campo, paradas de seguridad e inspecciones inopinadas, con el apoyo directo del personal de la empresa Newmont, personal de la empresa Manpower.

las preguntas que se utilizó para realizar la evaluación de conocimientos se encuentran en la Tabla 10.

Tabla 10. Preguntas para evaluación de personal técnico: Servicio de Soporte a Geología

No	PREGUNTAS
01	Apto para caminata en campo
02	Aptitud para trabajos en exploración regional
03	Muestreo en campo
04	Geofísica
05	Geoquímica
06	Magnetometría
07	Ploteo en Puntos de campo
08	Accesos y plataformas
09	Trabajo en controles ambientales
10	Logueo
11	Corte de Testigos
12	Uso de brújula
13	Uso de GPS
14	Lectura de planos
15	Trabajos en albañilería
16	Trabajos en carpintería
17	Conocimientos de Perforación
18	Conocimientos de Seguridad y Medio Ambiente
19	Conocimientos de Relaciones Comunitarias
20	Logística (Abastecimiento)
21	Supervisión
22	Conducción de vehículos
23	Primeros auxilios
24	Cocina
25	Procesos administrativos
26	Liderazgo
27	Actitud proactiva

Fuente: Manpower Professional Services

Para esta tabla se considera 5 valores de evaluación, los cuáles van desde N/A, deficiente, regular, bueno, Muy Bueno y Excelente. Asignando un valor numérico a cada indicador, donde 1 es el indicador más bajo y 5 representa el indicador más alto tal como se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11. *Valoración y puntuación para preguntas*

Valor	Indicador
5	Excelente
4	Muy Bueno
3	Bueno
2	Regular
1	Deficiente
0	N/A

Fuente: Manpower Professional Services

El resultado de la evaluación la personal técnico luego de haber realizado en análisis correspondiente y cruzar la información con el área de Recursos Humanos para completar la información sobre competencias se muestra en la Tabla 12.

Se identifica que el personal técnico con mayor habilidad es aquel que ha ingresado como ayudante de campo, que ha visto la oportunidad de aprender y han sido observados por el personal de Geología y los han contratado como técnicos en geología.

La principal fortaleza que se necesita para ser contratado como personal técnico para el área de geología es tener resistencia y soportar caminatas largas en campo, capacidad de análisis y aprendizaje rápido para tomar muestras de suelos o roca.

Tabla 12. Resultado de Evaluación a personal Técnicos, Competencias y Operativo.

	TRABAJADOR	PUESTO	SUELDO	PROYECTO	EVALUACIÓN		
					60%	40%	RESUMEN
					JEFE DIRECTO	COMPETENCIAS	
1	Cáceres Escuza, Jose Enrique	Técnico de Exploración III	3,200.00	Colorada	6.48	8.00	7.09
02	Trinidad Andrés, Pedro Ramiro	Técnico Paramédico II	2,650.00	Illari	7.10	6.40	6.82
03	Carrasco Calderon, Rubén Abel	Cocinero I	2,300.00	Iluminadora	6.00	8.00	6.80
04	Velasquez Chahuilco, Gonzalo	Técnico de Exploración III	3,200.00	Andes Genex	6.58	7.00	6.75
05	Luque Lima, Lelio Alberto	Técnico de Exploración I	2,300.00	Andes Genex	7.22	6.00	6.73
06	Márquez Camargo, Nolberto Guillermo	Técnico de Exploración I	2,300.00	Sumac Wayra	6.64	6.80	6.70
07	Pacheco Soto, Jorge Arturo	Técnico de Exploración III	3,200.00	Iluminadora	6.59	6.80	6.68
08	Villa Huillca, Luis Alfredo	Técnico de Exploración III	3,200.00	Illari	6.59	6.80	6.68
09	Ventura Cueva, Eli	Técnico de Exploración III	3,200.00	Sumac Wayra	6.45	7.00	6.67
10	Mollo Llacho, Gerónimo Leoncio	PARAMÉDICO I	2,300.00	Illari	6.00	7.20	6.48
11	Mayhuire Gonzales, Elías Néstor	Técnico Paramédico II	2,650.00	Andes Genex	6.73	6.00	6.44
12	Huamani Huayhua, Gregorio	Técnico de Exploración I	2,300.00	Sumac Wayra	6.77	5.80	6.38
13	Quino Saavedra, Julio	Técnico de Exploración II	2,650.00	Illari	6.37	6.20	6.30
14	Rosales Minaya, Nereo Máximo	Cocinero I	2,300.00	Illari	6.20	6.40	6.28
15	Quinto Castro, Antonio	Técnico de Exploración II	2,650.00	Sumac Wayra	6.31	6.20	6.26
16	Mori Minaya, Marino Teodoro	Cocinero II	2,650.00	Sumac Wayra	5.85	6.80	6.23
17	Quispe Estacio, Jose Eladio	Técnico de Exploración II	2,650.00	Iluminadora	6.08	6.40	6.21
18	Bardales Sandoval, Jorge Eduardo	Técnico de Exploración II	2,650.00	Iluminadora	6.08	6.20	6.13
19	Pisfil Millones, Cesar Augusto	Técnico de Exploración II	2,650.00	Illari	5.33	6.60	5.84
20	Castope Cerquin, Abel Hilario	Técnico de Exploración II	2,650.00	Illari	5.31	6.60	5.82
21	Ramirez Gutierrez, Jose Ángeles	Técnico de Exploración III	3,200.00	Illari	5.28	6.60	5.81
22	Marchan Teodoro, Belber Willy	Técnico de Exploración II	2,650.00	Iluminadora	5.33	6.40	5.76
23	Inga Livias, Arturo Cesar	Técnico de Exploración I	2,300.00	Illari	5.22	6.40	5.69
24	Delgado Vega, Miguel Angel	Técnico de Exploración II	2,650.00	Illari	4.96	6.40	5.54
25	Bruno Torres, Enrique Alfredo	Conductor de Vehículos	2,100.00	Sumac Wayra	5.17	6.00	5.50

Fuente: Manpower Professional Services

El resultado de la evaluación fue analizado según los parámetros de calificación y organizando por el puntaje, se evidencia lo siguiente, en la matriz de evaluación se identifican 5 colaboradores que sobresalen y superan el nivel según sus habilidades, por lo que, dentro del proceso de evaluación se planteara la propuesta de promover a un cargo superior al personal.

En estas evaluaciones se identifica que el personal necesita de conocimientos de la normativa del 024-2016 en Seguridad y de los Procedimientos de Trabajo, de las responsabilidades y habilidades, por lo que se plantea realizar una capacitación a todo el personal técnico y difusión del MOF; esta capacitación y difusión de MOF se realiza a nivel de todos los proyectos.

Se planea en las charlas de 5m la definición de términos básicos en seguridad se elabora un programa de charlas para que el personal participe.

Paralelo a ello se identifica que hay colaboradores a los cuales no están dentro del rango de salarios, para lo cual se pide el apoyo al área correspondiente y mediante el área de Recursos Humanos se realiza un estudio de mercado donde se propone la subida de sueldo para el personal, quedando como propuesta para la gerencia según se detalla en la Tabla 13.

Tabla 13. *Colaboradores con puntaje que superan su categoría según evaluación.*

NRO.	TRABAJADOR	PUESTO	SUELDO	PROYECTO	EVALUACIÓN		
					JEFE DIRECTO	COMPETENCIAS	RESUMEN
01	Luque Lima, Lelio Alberto	Técnico de Exploración I	2,300.00	Andes Genex	7.22	6.00	6.73
02	Márquez Camargo, Nolberto Guillermo	Técnico de Exploración I	2,300.00	Sumac Wayra	6.64	6.80	6.70
03	Mollo Llacho, Gerónimo Leoncio	PARAMÉDICO I	2,300.00	Illari	6.00	7.20	6.48
04	Huamani Huayhua, Gregorio	Técnico de Exploración I	2,300.00	Sumac Wayra	6.77	5.80	6.38
05	Quino Saavedra, Julio	Técnico de Exploración II	2,650.00	Illari	6.37	6.20	6.30
06	Rosales Minaya, Nereo Máximo	Cocinero I	2,300.00	Illari	6.20	6.40	6.28

Fuente: Manpower Professional Services.

El área de Recursos Humanos realizó el análisis salarial y nos detalla en la Tabla 14. un comparativo donde se muestra el análisis de sueldos para el personal técnico, el análisis se hizo a nivel nacional.

Tabla 14. *Análisis Salarial de Mercado 2018 RR.HH. Manpower Professional Services.*

CARGO	SUELDO MERCADO	SUELDO ACTUAL	RANGO DENTRO DEL MERCADO	INCREMENTO %	NOMINAL	NUEVO SUELDO
Técnico I	S/ 2,300.00 - S/ 2,600.00	S/. 2,300.00	MÍNIMO	5%	S/. 115.00	S/. 2,415.00
Técnico II	S/ 2,600.00 - S/ 3,200.00	S/. 2,650.00	MÍNIMO	5%	S/. 132.50	S/. 2,782.50
Técnico III	S/ 3,200.00 - S/ 3,800.00	S/. 3,200.00	MÍNIMO	5%	S/. 160.00	S/. 3,360.00
Chofer	S/ 2,300.00 - S/ 2,800.00	S/. 2,100.00	DEBAJO	10%	S/. 210.00	S/. 2,310.00
Cocinero	S/ 1,800.00 - S/ 2,500.00	S/. 2,300.00	DENTRO	5%	S/. 115.00	S/. 2,415.00
		S/. 2,650.00			S/. -	S/. 2,650.00
Paramédico I	S/ 2,500.00 - S/ 2,700.00	S/. 2,300.00	DEBAJO	10%	S/. 230.00	S/. 2,530.00
Paramédico II	S/ 2,700.00 - S/ 3,000.00	S/. 2,650.00	MÍNIMO	5%	S/. 132.50	S/. 2,782.50

Fuente: Manpower Professional Services

3.9.3 Contrato Itinerante

Este documento es un contrato que nos permite legalmente ingresar a la planilla personal de apoyo (Guía de campo), en zonas donde no hay comunicación vía celular o correo y no hay una oficina ni apoyo tecnológico. (D.L. 728)

El técnico administrativo hace firmar el documento al personal que ingresa, rellena los datos manualmente (nombres y apellido sueldo y días a laborar), para luego poder enviarlo al área encargada, para la codificación

correspondiente (según política de gestión de Manpower) ingreso al sistema, en casos remotos y para la generación de SCTR, se realiza la comunicación mediante teléfonos satelitales.

3.9.4 Declaración Jurada de Viatico y Gastos sin sustento (AGR).

Este documento se sustenta en: Base Legal: Inciso r) del artículo 37° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta y el inciso n) del artículo 21° del Reglamento), permite declarar gastos que no se puedan sustentar con una boleta y/o factura, como alimentación o transporte en zonas de comunidades, preferentemente compra de alimentación y movilidad.

3.9.5 Registro de asistencia del personal técnico y ayudante de campo

La legislación laboral vigente establece mediante Decreto Supremo 004-2006-TR: Todo empleador sujeto al régimen laboral de la actividad privada debe tener un registro permanente de control de asistencia, en el que los trabajadores consignarán de manera personal el tiempo de labores.

La obligación de registro incluye a las personas bajo modalidades formativas y los destacados al centro de trabajo por entidades de intermediación laboral. (trabajo.gob.pe, 20018).

Este documento se implementó en todos los proyectos con todo el personal y es llenado diariamente por el personal y entregado al final de su día laborable al técnico líder responsable en cada proyecto para su envío a la empresa y archivo correspondiente.

3.9.6 Rooster de personal técnicos, sistema de trabajo (Sistema 18x9)

Con la implementación del Rooster o programación de días de trabajo se logra tener y ordenar el sistema de salida de personal, sobre todo en la identificación de días libres del periodo laboral y días libres pendientes que se puedan haber generado en anteriores campañas.

Con esta información el personal involucrado tiene claro y se lleva la contabilidad de ingreso o salida y orden para la programación de movilidad en los proyectos que se presta servicio.

Se maneja de manera singular el tema de días ya que a pesar de que existe un sistema de días (sistema 18X9) definidos en ocasiones el personal debe quedarse más días, por necesidades operativas, especialmente cuando el proyecto entra en una etapa de perforación diamantina.

Lo que ocasiona que el personal en muchos casos pierda la cuenta de días pendientes o acumulación de días libres, esta herramienta permite llevar el control adecuado y poder programar la salida de días libres teniendo en cuenta los objetivos del trabajo.

3.9.7 Tareo de personal (Técnico).

De acuerdo a la actividad este documento se estaba perdiendo, se logra su re implementación haciendo de conocimiento al personal la importancia y sentido legal.

Este documento se implementó en todos los proyectos y actualmente se sigue haciendo el seguimiento, ya que el personal es reacio al uso en los proyectos generativos o de exploración regional, donde los trabajos se realizan en campamentos volantes.

3.9.8 Encuesta de satisfacción del servicio

la matriz para medir el nivel de satisfacción del servicio de soporte a geología se muestra en la Tabla 15.

Tabla 15. Preguntas de encuesta para medir grado de satisfacción de Newmont Perú.

Qué Nivel de Satisfacción tiene respecto a:	Puntaje				
	1	2	3	4	5
¿Administración de recursos económicos que realiza Manpower Professional Services S. A. para el servicio del proyecto?			1	4	2
¿Capacidad de respuesta por parte de Manpower Professional Services S. A. en el servicio de Soporte a Geología?			1	4	2
¿Mano de Obra calificada (Supervisor de Operaciones) dispuesto para la supervisión de los proyectos?			3	4	
¿Mano de Obra Calificada (Personal Técnico) dispuesto para el soporte técnico de los proyectos?			4	3	
¿Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de Manpower Professional Services S. A.?			1	6	
¿Cumplimiento de los tiempos para la entrega de Valorizaciones para el servicio en el proyecto?			1	6	
¿Cumplimiento de entrega de Equipos y EPP al personal por parte de Manpower Professional Services S. A.?			2	5	
¿Proceso de contratación de personal de comunidad por parte de Manpower Professional Services S. A.?			2	5	
¿El Servicios de tercerización: ¿Soporte a Geología brindado por Manpower Professional Services S. A.?			1	5	1

Fuente: Manpower Professional Services

Esta encuesta se aplicó a los jefes de proyectos de Newmont, personal encargado del área de geología personal involucrado directamente con el servicio que se viene brindando.

Inicialmente se realizó una entrevista a los jefes de proyecto donde la percepción del servicio no era la esperada, por ello se solicitó para esta encuesta el apoyo de dos personas involucradas indirectamente, (área de Relaciones Comunitarias y Seguridad), para que puedan participar y no sentir la parcialización de las opiniones, en el Figura 7, se muestra el resultado de la encuesta.

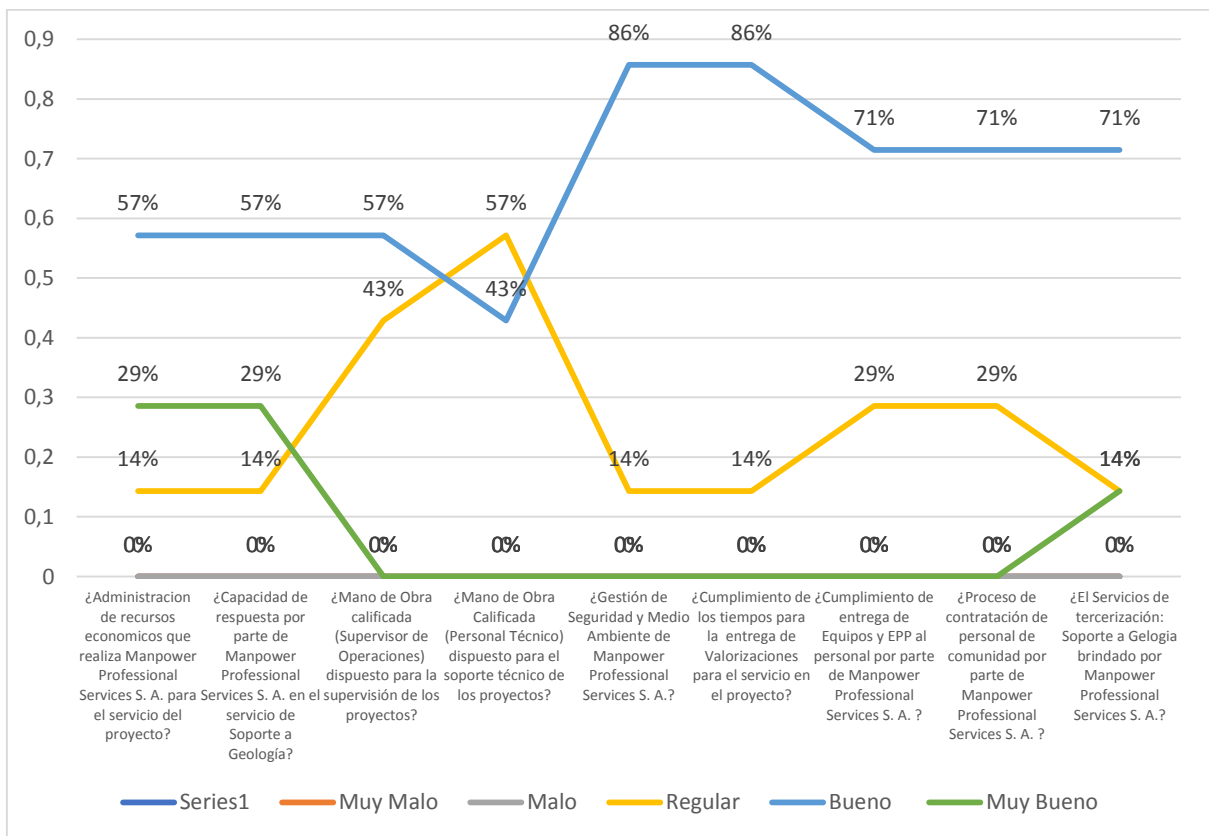


Figura.- 7 Esquema gráfico de resultado de encuesta de satisfacción.
Fuente: Elaboración propia.

Del resultado obtenido para la encuesta de satisfacción concluye lo siguiente:

- Que la gestión ha mejorado significativamente durante los últimos meses, comparado con el año 2017, donde no se veía buenos indicadores de gestión y el nivel de aceptación no superaba el 50%
- El mayor índice de aceptación se encuentra entre bueno y Muy Bueno, siendo nuestro índice a nivel de aceptación en 86% bueno para la gestión de Seguridad y entrega de información.
- En un 71% de aceptación en, entrega de EPP, contratación de personal y en general del servicio en su totalidad.

3.9.9 Validación de la encuesta: Utilizando método Alfa de Cronbach

Para la validación de la encuesta se realizará mediante el Alfa de Cronbach que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad del instrumento aplicado al presente trabajo.

Esta validación se realizó con el apoyo del área de calidad de la empresa y se muestra en las Tablas 16, 17 y 18.

Para el cálculo se realizará utilizando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Tabla 16.- *Calculo de Varianza, validación de Encuesta*

DATOS MOSTRADOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Varianza
¿Administración de recursos económicos que realiza Manpower Professional Services S. A. para el servicio del proyecto?			1	4	2	2.3
¿Capacidad de respuesta por parte de Manpower Professional Services S. A. en el servicio de Soporte a Geología?			1	4	2	2.3
¿Mano de Obra calificada (Supervisor de Operaciones) dispuesto para la supervisión de los proyectos?			3	4		0.5
¿Mano de Obra Calificada (Personal Técnico) dispuesto para el soporte técnico de los proyectos?			4	3		0.5
¿Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de Manpower Professional Services S. A.?			1	6		12.5
¿Cumplimiento de los tiempos para la entrega de Valorizaciones para el servicio en el proyecto?			1	6		12.5
¿Cumplimiento de entrega de Equipos y EPP al personal por parte de Manpower Professional Services S. A. ?			2	5		4.5
¿Proceso de contratación de personal de comunidad por parte de Manpower Professional Services S. A. ?			2	5		4.5
¿El Servicios de tercerización: Soporte a Geología brindado por Manpower Professional Services S. A.?			1	5	1	5.3
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	0	0	16	42	5	

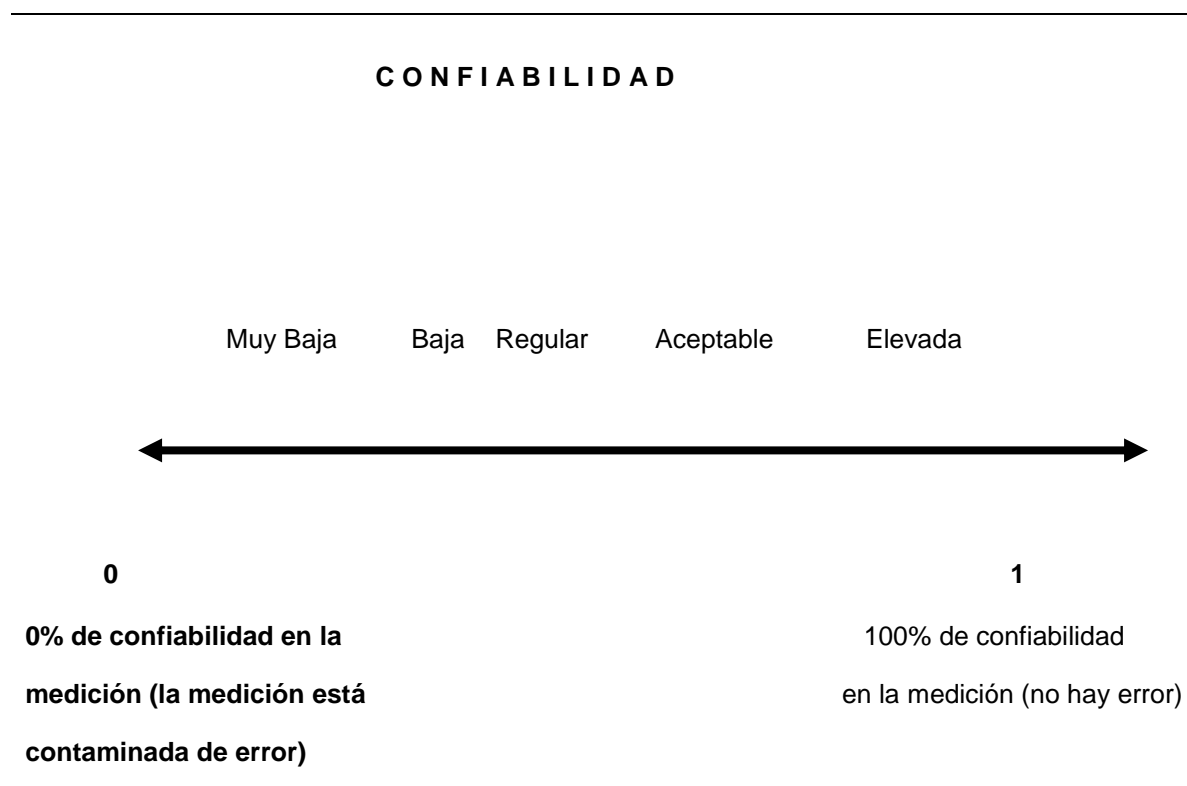
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17.- *Calculo Alfa de Cronbach, validación de encuesta.*

Calculo de método AIFA DE CROMBACH		
K:	El número de ítems	9.00
SSi² :	Sumatoria de Varianzas de los Ítems	45.00
St² :	Varianza de la suma de los Ítems	312.80
a1 :	Coficiente de Alfa de Cronbach	1.13
a2 :	Coficiente de Alfa de Cronbach	0.86
RESULTADO		0.96

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18.- *Indicador de Confiabilidad Alfa de Cronbach.*



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: de acuerdo al resultado obtenido nuestra confiabilidad se encuentra en 96%, por lo que podemos afirmar que en la medición realizada no existe error. Por ende, la confiabilidad es **ACEPTABLE**

3.9.10 Control de entrega de EPP (personal técnico y ayudantes de campo).

Por la característica de estar en una etapa inicial el todo el proyecto se contrata personal de comunidades, por periodos relativamente cortos el máximo de contrato es por un mes, la rotación es alta.

Esta tratativa de contratación de personal viene por el convenio y responsabilidad social de la empresa Newmont, y solo queda adecuarse a la política laboral.

Por lo que cada mes hay mucho movimiento en la entrega de EPP, y se hace entrega de uniformes al personal, con este formato se controla la entrega y así se evita la duplicidad de entrega de uniforme.

Este formato nos ha ayudado a llevar un control exacto y adecuado, así como controlar el tiempo de vida útil de nuestros EPP, y recomendar otras alternativas para las operaciones, es una herramienta muy importante dentro de nuestro sistema de gestión de administración de personal.

La gestión de entrega de EPP es necesariamente un factor que se tiene que controlar y mejorar, en todos los proyectos existe mensualmente y en algunos quincenalmente rotación de personal.

Para el caso del personal técnico, se realiza en un solo formato, en el caso que haya movimientos o destaques a otros proyectos se realiza el cruce de información entre el personal encargado (Técnico Líder), para no duplicar entrega de EPP.

3.10 Implementación de Procedimientos y estándares de Seguridad

3.10.1 Matriz IPERC línea Base para el servicio

Para realizar la matriz IPERC Línea Base, se ha elaborado un plan de reuniones y vistas a campo, entrevistas y participación en los diferentes trabajos del servicio Soporte a Geología.

Al inicio del servicio no se tenía claro el manejo de esta herramienta de gestión, ya que Manpower no tenía una matriz de identificación de peligros y riesgos dentro de la propuesta para el servicio la Gestión de Seguridad no estaba completa.

Se presentaba eventos que no se reportaban o registraban, ya que el personal no estaba entrenado en la identificación de riesgos y peligros, para la implementación de esta herramienta se ha tenido que concientizar al personal, con la anterior legislación el personal que trabaja en el área de exploración no tenía claro la utilización del reglamento de seguridad minera.

Con la llegada del D.S. 024-2016 se logra darle importancia a la gestión de seguridad dentro de la etapa de exploración de los proyectos mineros.

3.10.2 Implementación de ATS e IPER Continuo

Según el D.S. 024-2016, el uso del ATS es para aquellas actividades que no están contempladas dentro del IPERC Línea Base, en los proyectos de exploración a pesar que se han identificado la mayoría de actividades, por la geografía y topografía de las zonas donde se realizan las actividades de exploración se presentan nuevas tareas las cuales el personal deberá realizar, por lo que es importante llevar el registro de esas actividades.

Con el registro de las tareas en el formato de ATS, permite identificar riesgos o peligros a los cuales los trabajadores están expuestos, en algún momento y algo nuevo que se presentó durante esta investigación es que en alguna zona de un proyecto el personal se exponía al contacto con animales silvestres como las víboras (coralillo), insectos o vegetación nociva para la salud.

3.10.3 Reporte de Interacciones de Seguridad

Con la finalidad de conocer las acciones de mejora reportar actos condiciones y llevar una estadística adecuada se implementa dentro de la gestión el reporte ocurrencias, previa capacitación al personal.

Con esta herramienta mensualmente se genera una estadística de los eventos que se pueden materializar, se organiza campañas, permitiendo intensificar las acciones para prevenir los riesgos laborales; con charlas o capacitaciones al personal. Se muestra en la Figura 8, modelo aplicado.

La charlas y capacitaciones están dirigido a todo el personal y es realizada por empresas externas con la finalidad de fomentar y acentuar la formación motivación y calidad de la tratativa al tema de seguridad, estas

3.10.5 Elaboración de PETS

Los Procedimientos Escritos de Trabajo Seguro (PETS), son documentos como instrucciones de Seguridad donde se describen de manera clara y concreta la manera correcta de realizar determinadas operaciones, trabajos o tareas que pueden generar daños sino se realizan en la forma determinada.

Para nuestras operaciones se han creado los siguientes PETS, de acuerdo a nuestras actividades registradas en el IPERC Línea Base, con el apoyo del personal técnico y ayudantes de campo en las diferentes reuniones de trabajo se organizó los procedimientos de las tareas, se validó con el área de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.

Tomando como base nuestro matriz IPER, se trabaja en la elaboración de los procedimientos para realizar los PETS correspondiente, siguiendo el procedimiento descrito en la Figura 09, se realiza el proceso del PETS para todas actividades descritas en la Figura 10.

Luego de la elaboración tal como se muestra en la Figura 13, se realiza una campaña de difusión y sensibilización con el personal técnico y ayudantes de campo, se programa visitas a los diferentes proyectos con la finalidad de medir la percepción y aceptación del personal en las actividades desarrolladas.

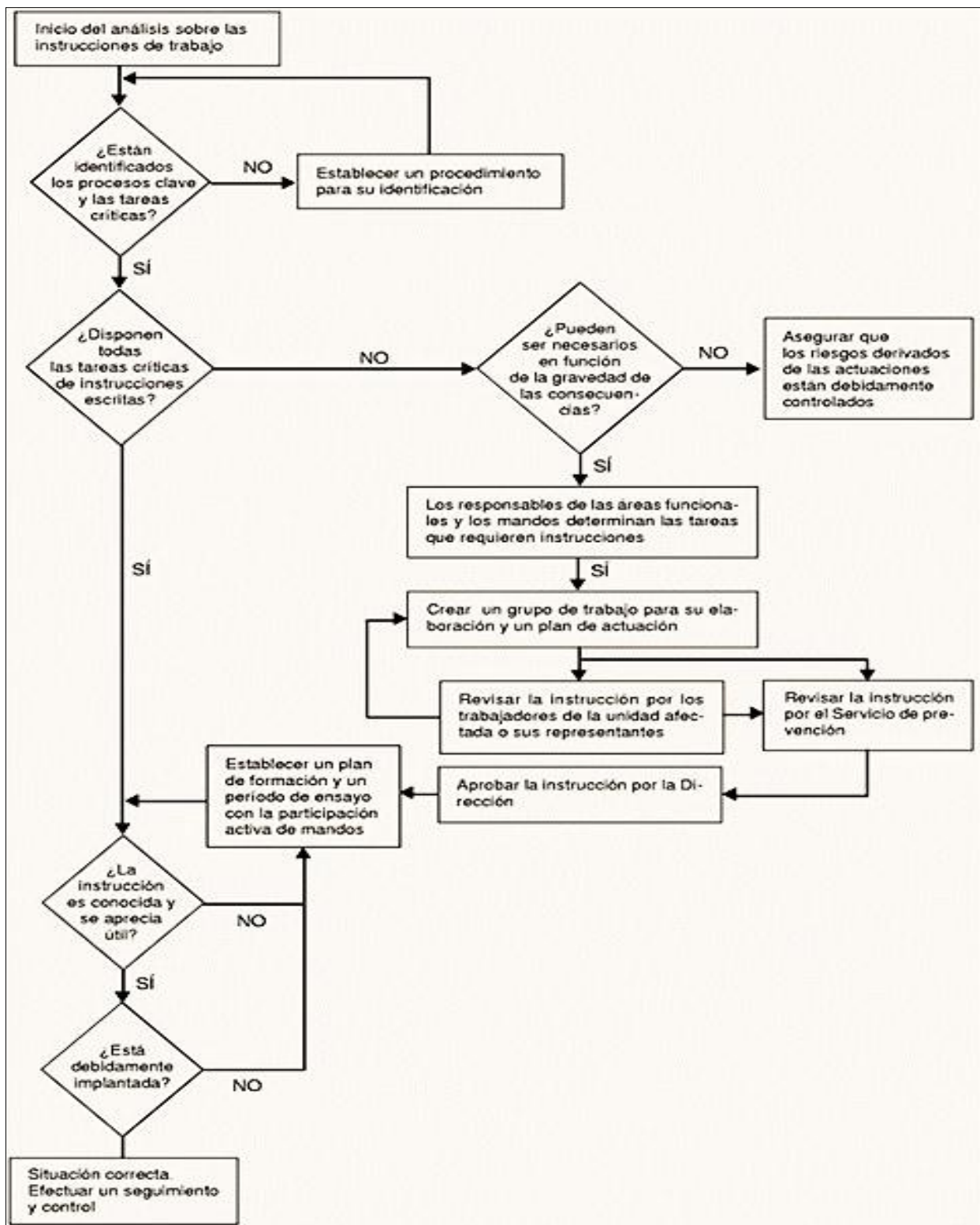


Figura.- 9 Procedimiento para la Elaboración PETS.

Fuente: Internet


ITEM	 TAREA O ACTIVIDAD
01	Inspección de unidades móviles (Camioneta y Combi)
02	Inspección de Equipos y Herramientas
03	Movilización de personal dentro y fuera de los Proyectos, en Combi - Minivan.
04	Movilización de personal dentro y fuera de los Proyectos en camioneta.
05	Movilización de Personal en camionetas desde Lima a los diferentes proyectos.
06	Transporte de equipos y herramientas en camioneta
07	Transporte de cajas con muestras de las plataformas de perforación a la sala de logueo en los Proyectos
08	Transporte de cajas con muestras desde el proyecto al almacén en huacho, o a Lima
09	Recepción, apilamiento, tendido y movimiento manual de cajas en sala de logueo,
10	Trabajos con herramientas manuales y eléctricas, en campamento, sala de corte y Operaciones
11	Transporte, carga y descarga de balones de GLP, Bidones de Combustible y productos inflamables
12	Almacenamiento de GLP y Productos inflamables
13	Mantenimiento de campamentos, mantenimiento de almacén.
14	Corte de testigos de Perforación con disco diamantado, en sala de corte
15	Exploración Regional: Trabajos de acercamiento a las comunidades (RRCC).
16	Trabajos de Exploración Regional en Proyectos, transporte en equinos
17	Exploración Regional: Caminatas y trabajos a la intemperie
18	Exploración Regional: Muestreo de Roca durante el mapeo (reconocimiento)
19	Manipulación, recepción y movimiento manual de cargas (Muestras, Cajas, Sacos, bolsas con muestras,)
20	Muestreo Rocas y suelos después del mapeo
21	Trabajos de Geofísica: Magnetometría
22	Trabajos de Geofísica: Resistividad y Polarización Inducida IP
23	Construcción, apertura de accesos, plataformas y pozas de fluidos.
24	Construcción, Desquince, Limpieza, perfilado y conformación de cunetas, canales
25	Construcción de Barreras, Muros con roca, acequias de drenaje, enrocadas para aguas de lluvia, enrocado de Baden
26	Vigías
27	Abastecimiento de combustible
28	Cambio de neumático averiado
29	Acopio y habilitación de Roca
30	Instalación de Siltfence
31	Utilización de generadores Eléctricos, Conexión y desconexión de cables eléctricos en tableros de energía eléctrica
32	Transporte de insumos, traslado de herramientas y equipos
TAREA O ACTIVIDAD - AREA DE COCINA	
01	Limpieza del lugar de trabajo
02	Preparación picado y acondicionamiento de alimentos
03	Transporte de herramientas o implementos de cocina
04	Cocción de Alimentos

Figura.- 10 Lista de Actividades con PETS.
Fuente: Manpower Professional Services.

3.10.6 Programa de Capacitaciones

Este programa se implementa en coordinación con el área de seguridad de la empresa Newmont Perú, durante el año 2018, se realizaron capacitaciones al personal en los siguientes temas:

- Lucha contra Incendios
- Primeros Auxilios
- Seguridad basada en el comportamiento
- Identificación de peligros y riesgos en exploración
- Rescate en alta montaña

3.10.7 Reporte de Incidentes y Accidentes

Para el reporte de incidente y accidentes se desarrolló formatos alineados a la normativa legal, estos documentos tenían ya una elaboración inicial en esta gestión se logró actualizarlos y adecuarlos para su uso en las operaciones de exploración. Los documentos utilizados en la actividad son los siguientes:

- Reporte Preliminar de Accidente de Trabajo
- Declaración del Accidente
- Croquis del Accidente
- Registro de Accidente de Trabajo
- Registro de Incidentes Peligrosos e Incidentes

Cabe mencionar que toda documentación generada y actualizada es aprobada por el área de calidad y se le asigna un código correspondiente para su aplicación en los servicios que brinda la empresa a nivel nacional.

3.10.8 Reuniones de Seguridad

Las reuniones de seguridad se han programado todos los domingos donde se reúne a todo el personal involucrado en las actividades, donde analizan posibles eventos, se exponen condiciones y/o casos para poder aplicar medidas correctivas o mejorar los controles existentes.

Esta reunión se evidencia mediante el formato de registro y asistencia, el cual se envía mensualmente al coordinador de seguridad para su archivo y envió al área de seguridad de la empresa Newmont.

3.10.9 Campañas de Seguridad

Las campañas de seguridad son eventos que nacen a raíz del análisis de los registros de interacciones y reportes del personal, se realiza una estadística y en base a ello se analiza la campaña a implementar.

Una de las campañas que se organizó y se replicó en todos los proyectos y fue organizada por la empresa Newmont Perú fue la implementación de la Gestión de Riesgo de Fatalidad; es una herramienta de gestión creada y diseñada por Newmont, Manpower adopta esta herramienta con el propósito de difundir con los trabajadores, los riesgos críticos con mayor índice de accidentabilidad en las operaciones.

Así mismo hace la capacitación y difusión de esta matriz con el propósito de reducir el nivel de accidentes y de que el personal lleve capacitaciones específicas cuando se identifica algún riesgo de fatalidad en el proyecto. Los riesgos de fatalidad identificados se muestran en la Figura 11.

ManpowerGroup										NEWMONT									
GESTION DE RIESGOS DE FATALIDAD																			
1		EVEN TO EN ESPACIO CONFINADO	6		INTERACCIÓN VEHICULO PEATÓN SUPERFICIE	10		CARGA DESCONTROLADA DURANTE EL IZAJE	14		AFECTADO POR AGRESIÓN DE TERCEROS	18		EXPOSICIÓN A POLVO RESPIRABLE Y SÍLICE					
2		CONTACTO CON ELECTRICIDAD	7		INCIDENTE VEHICULAR FUERA DE MINA	11		ATRAPADO POR EQUIPO EN MOVIMIENTO	15		IMPACTADO POR RAYO EXPOSICIÓN A VIENTOS FUERTES	19		CAÍDA DE CABRILLO					
3		CAÍDA DE ALTURA	8		COLISIÓN ENTRE VEHICULO PESADO Y LIVIANO SUPERFICIE	12		INCIDENTE DURANTE LA MANIPULACIÓN DE LLANTAS	16		EXPOSICIÓN A GASES TÓXICOS	20		EXPOSICIÓN A TEMPERATURAS EXTREMAS					
4		LIBERACIÓN DESCONTROLADA DE ENERGÍA	9		EVEN TO DE VEHICULO PESADO VOLCADURA	13		GOLPEADO POR CAÍDA DE OBJETOS	17		CAÍDA A FUENTES DE AGUA								
5		DESLLIZAMIENTO DE TERRENO ROCA(S) SUPERFICIE	CONOCE LOS RIESGOS EN TU ÁREA DE TRABAJO																

Figura.- 11 Matriz Gestión de Riesgos de Fatalidad.
Fuente Newmont Perú

La gestión de seguridad del servicio, como parte de la mejora continua del sistema de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente debemos implementar herramientas de Gestión adecuadas a la normativa laboral.

Así como el desarrollo del Programa de Seguridad adecuado al perfil laboral del personal en los proyectos con la finalidad de dictar capacitaciones en temas específicos para fomentar el clima laboral y adecuarlo al compromiso del Zero Harm.

CAPITULO IV

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis de los resultados de la investigación:

Para contrastar el análisis de nuestra investigación, se medirán y describirán los indicadores utilizados en el servicio los cuales se detallan a continuación.

Se presenta en forma secuencial teniendo en cuenta la información recopilada, de los 5 proyectos en los cuales se realizó la implementación de las mejoras.

4.1.1 Incremento Total, de Horas Hombre Trabajadas al mes

Para realizar el análisis estadístico de horas hombre laboradas se implementó un formato en Excel simple para registrar las horas laborables diarias del personal y así llevar la estadística, esta información se envía todos los fines de mes, el personal encargado de enviar es el Técnico Líder de cada proyecto.

Este formato es enviado dentro de los 5 últimos días de cada mes al supervisor de operaciones quien verifica y hace el seguimiento, realiza el análisis junto con el área de seguridad de la empresa para sacar las estadísticas de seguridad e informe mensual respectivo. El formato utilizado en todos los proyectos se muestra en la Figura 16.

En la Tabla 19, se analiza la evolución de horas hombre durante el periodo 2018.

Tabla 19. *Control de Horas Hombre Trabajadas a nivel de todos los Proyectos*

Me s	N° TRABAJ			# Rep de Inc		# Acc.Lev e		H-H- Trab			
	Emp	Ob r	Tot	Mes	Acu	Mes	Acu	Obr	Emp	Mes	Acu
ENE	27	20	47	0	0	0	0	1992.00	3800.00	5792.00	5792.00
FEB	35	34	69	0	0	0	0	3480.00	4960.00	8440.00	14232.00
MAR	31	47	78	0	0	0	0	5210.00	5750.00	10960.00	25192.00
ABR	29	75	104	0	0	1	1	6240.00	5480.00	11720.00	36912.00
MAY	30	50	80	2	2	1	1	6984.00	6000.00	12984.00	49896.00
JUN	31	80	111	0	0	0	0	10330.00	5140.00	15470.00	65366.00
JUL	31	75	106	0	0	0	0	8656.00	5780.00	14436.00	79802.00
AGO	30	48	78	0	0	0	0	6111.00	4534.00	10645.00	90447.00
SEP	40	56	96	0	0	0	0	6752.00	6306.00	13058.00	103505.00
OCT	35	52	87	0	0	0	0	6136.00	5830.00	11966.00	115471.00
NOV	36	87	123	0	0	0	0	9712.00	6160.00	15872.00	131343.00
DIC	36	76	112	1	1	1	1	7299.00	6400.00	13699.00	145042.00
Total	33	58	91	3	3	3	3	78902.00	66140.00	145042.00	863000.00

Fuente: Manpower Professional Services.

En la Figura 12, se muestra el comparativo de las Horas Hombre trabajadas durante el periodo 2018, siendo los meses de junio y noviembre los meses donde se generó más Horas Trabajadas, esto debido a la contratación de personal de comunidad para realizar trabajos ambientales y proceso de perforación.

El desarrollo de las HHT, se desarrolló con apoyo del área de seguridad y salud Ocupacional de la empresa quienes validaron la información, para compartida con la empresa Newmont Perú y pasar a las estadísticas generales

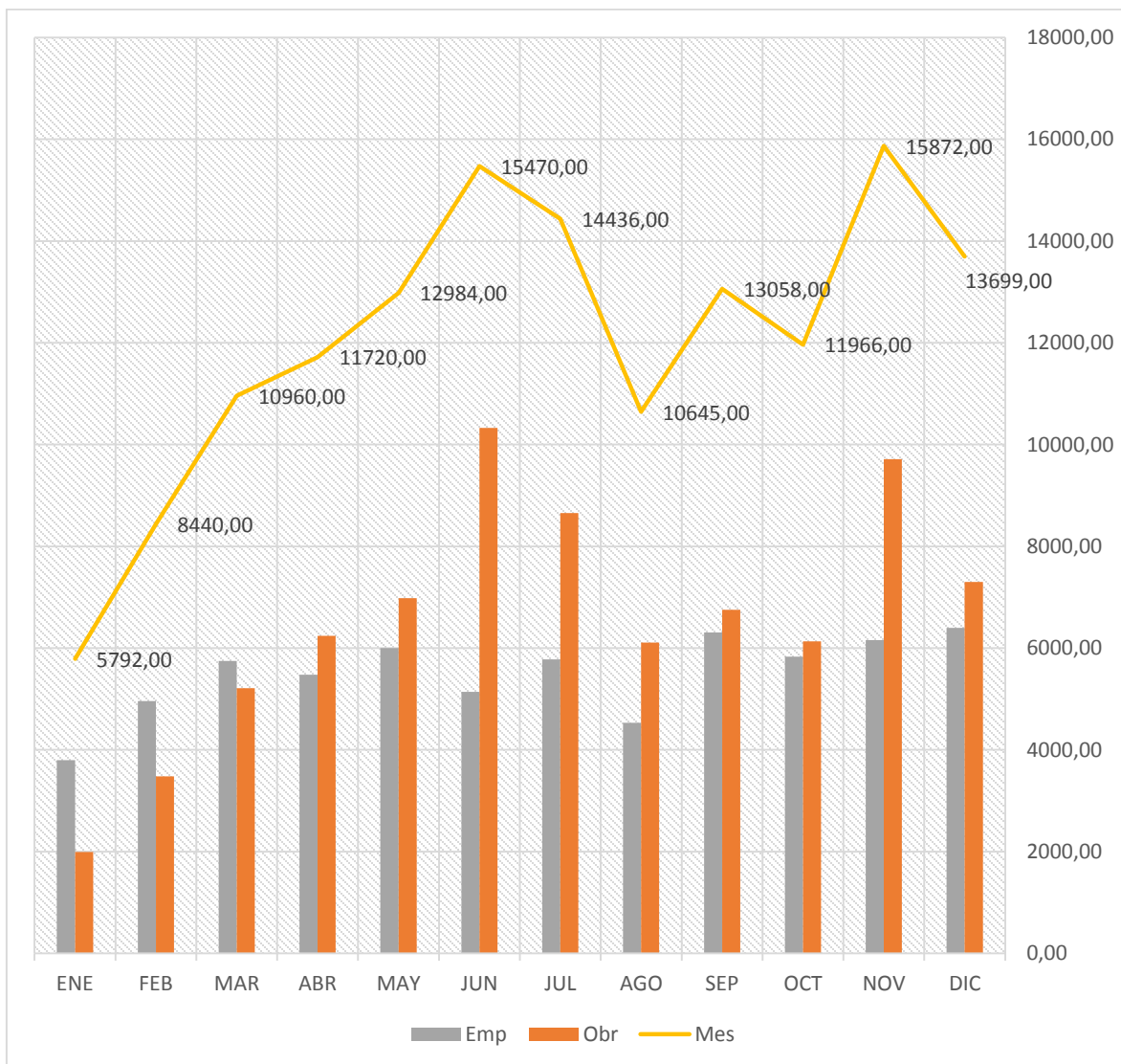


Figura.- 12 Grafico de Horas Hombre (Empleados- Obreros) enero a diciembre 2018.
Fuente: Manpower Professional Services.

4.1.2 Satisfacción del Cliente (Medición Semestral).

Sobre las preguntas planteadas al personal de Newmont, la aceptación del servicio se mide en la siguiente tabla donde podemos rescatar como general que la percepción del cliente para el servicio está en un nivel de **“BUENA”**

El detalle y análisis de la encuesta de satisfacción se muestra en la Tabla 20.

Tabla 20. *Indicador de satisfacción del cliente; descripción del servicio "BUENA"*

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	%	ACEPTACIÓN
¿Administración de recursos económicos que realiza Manpower Professional Services S. A. para el servicio del proyecto?	57%	BUENA
¿Capacidad de respuesta por parte de Manpower Professional Services S. A. en el servicio de Soporte a Geología?	57%	BUENA
¿Mano de Obra calificada (Supervisor de Operaciones) dispuesto para la supervisión de los proyectos?	57%	BUENA
¿Mano de Obra Calificada (Personal Técnico) dispuesto para el soporte técnico de los proyectos?	43%	REGULAR
¿Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de Manpower Professional Services S. A.?	86%	BUENA
¿Cumplimiento de los tiempos para la entrega de Valorizaciones para el servicio en el proyecto?	86%	BUENA
¿Cumplimiento de entrega de Equipos y EPP al personal por parte de Manpower Professional Services S. A.?	71%	BUENA
¿Proceso de contratación de personal de comunidad por parte de Manpower Professional Services S. A.?	71%	BUENA
¿El Servicios de tercerización: ¿Soporte a Geología brindado por Manpower Professional Services S. A.?	71%	BUENA

Fuente: Manpower Professional Services.

4.1.3 Competencias técnicas de colaboradores.

Para medir este indicador se aplicó la evaluación, donde se identificó las competencias necesarias con las que debe contar el personal técnico que preste el servicio en un proyecto de exploración, cuyo resultado se muestra en la Figura 13.

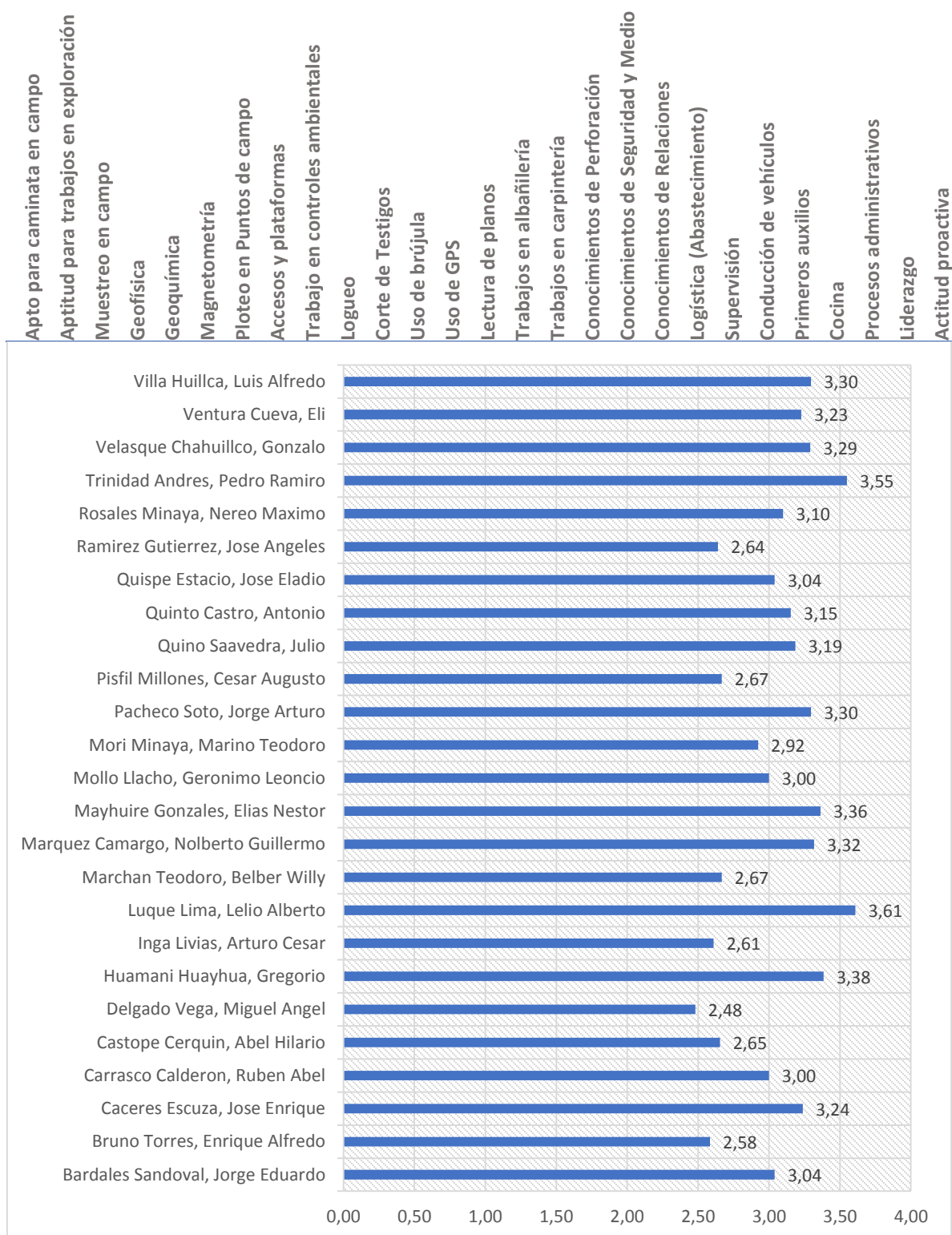


Figura.- 13 Resultado de Evaluación de competencias técnicas Colaboradores 2018.
Fuente: Manpower Professional Services.

Del resultado mostrado en la Figura 13 se identifican que luego de comparar y validar los resultados, se cuenta con personal que presenta indicadores de evaluación por encima del nivel esperado.

4.1.4 Trabajadores promocionados al año

Los trabajadores que ha superado el promedio y que destacan luego de la evaluación serán propuestos ante el área correspondiente para validar y buscar la aprobación del gerente para el incremento en su remuneración y de ser el caso pasar a otro nivel dentro de la línea de carrera.

Los trabajadores se encuentran en diferentes proyectos los datos y puntaje se muestran en la Tabla 21.

Tabla 21. *Trabajadores propuestos para ser promocionados.*

NRO.	TRABAJADOR	PUESTO	SUELDO	PROYECTO	EVALUACIÓN		
					JEFE DIRECTO	COMPETENCIAS	RESUMEN
01	Luque Lima, Lelio Alberto	Técnico de Exploración I	2,300.00	Andes Genex	7.22	6.00	6.73
02	Márquez Camargo, Norberto Guillermo	Técnico de Exploración I	2,300.00	Sumac Wayra	6.64	6.80	6.70
03	Mollo Llacho, Gerónimo Leoncio	PARAMÉDICO I	2,300.00	Illari	6.00	7.20	6.48
04	Huamani Huayhua, Gregorio	Técnico de Exploración I	2,300.00	Sumac Wayra	6.77	5.80	6.38
05	Quino Saavedra, Julio	Técnico de Exploración II	2,650.00	Illari	6.37	6.20	6.30
06	Rosales Minaya, Nereo Máximo	Cocinero I	2,300.00	Illari	6.20	6.40	6.28

Fuente: Manpower Professional Services.

4.1.5 Horas de capacitación semestralmente.

En el Figura 14. Se detalla las Horas Hombre de capacitación, durante el periodo 2018.

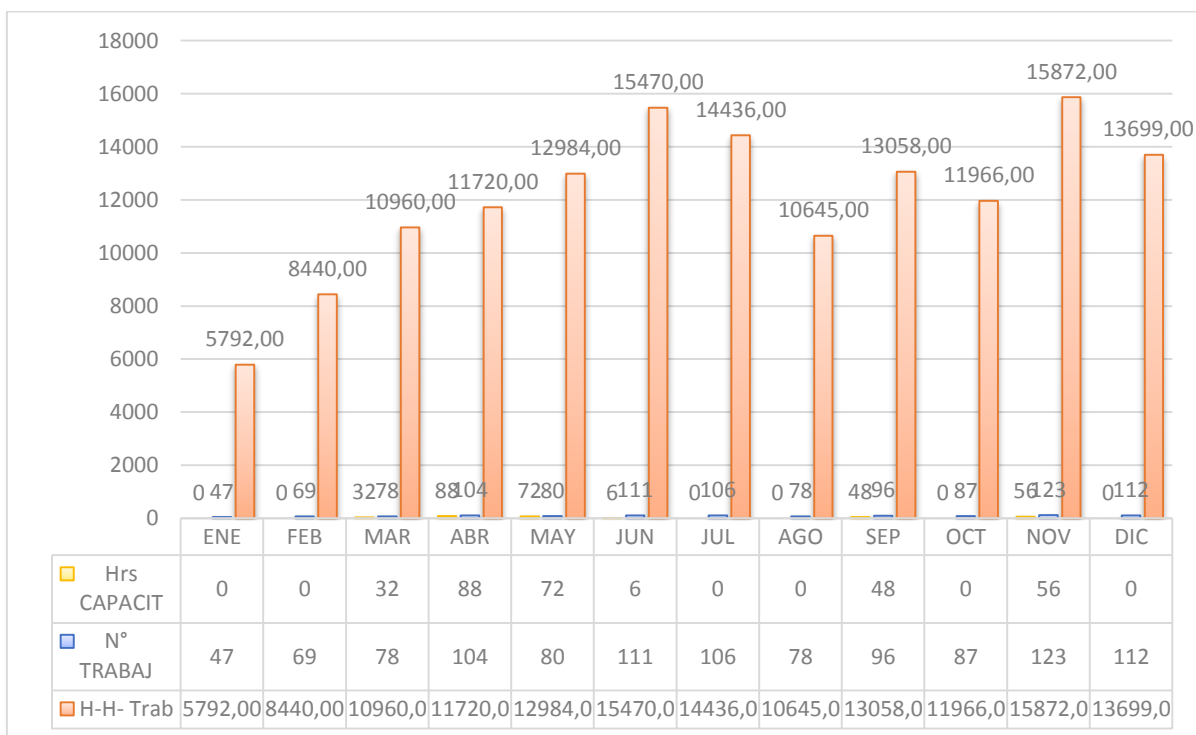


Figura.- 14 Cantidad de Personal y Horas de Capacitación 2018.

Fuente: Manpower Professional Services.

La información analizada muestra que se han programado horas de capacitación al personal de acuerdo a las actividades críticas identificadas para la actividad, las capacitaciones que han impartido han sido a través de empresas especializadas externas, se han tocado temas de seguridad y medioambiente, Se logró realizar 2034 horas de Capacitación durante el periodo 2018, aun total de 91 colaboradores entre empleados y obreros.

Esta información nos ha permitido identificar que es necesario realizar un programa de capacitaciones el cual se elaboró y se seguirá manteniendo

con la finalidad de seguir mejorando y desarrollando habilidades en nuestro personal.

4.1.6 N° de Incidentes Accidentes.

En la Figura 15. Se muestra la estadística de los reportes de incidentes y accidentes registrados en todos los proyectos a nivel nacional.

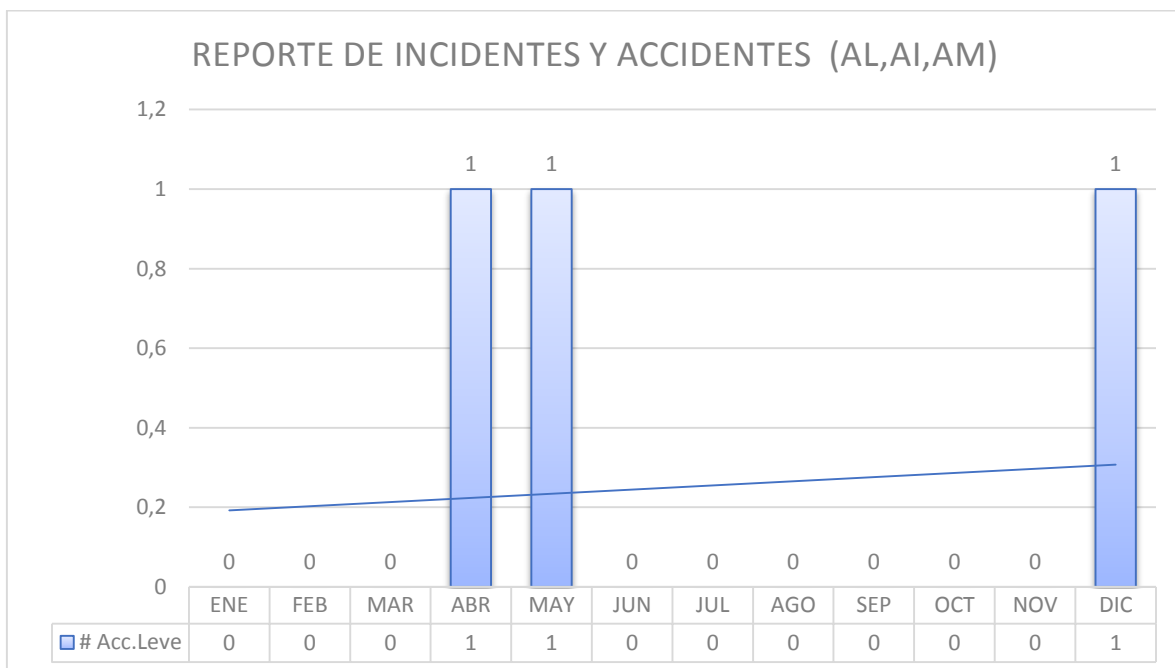


Figura.- 15 Registro de Incidentes Accidentes 2018
Fuente: Manpower Professional Services.

Durante el 2018 se ha presentado 3 eventos (incidentes), sin pérdidas y con daños materiales menores, este indicador ha permitido que el personal tenga la confianza de reportar los actos y condiciones a los cuales están expuesto.

A pesar de contar con una alta rotación de trabajadores de comunidad en los proyectos, consideramos que debemos mantener un constante monitoreo con los supervisores, para poder interactuar con el personal

de las zonas de influencia y llegar a sensibilizar de la importancia de reportar actos y condiciones inseguras en nuestra área de trabajo.

4.1.7 Índice de Accidentabilidad y Severidad

En la Figura 16. Se muestra el cálculo de Índice de Frecuencia Severidad y Accidentabilidad.

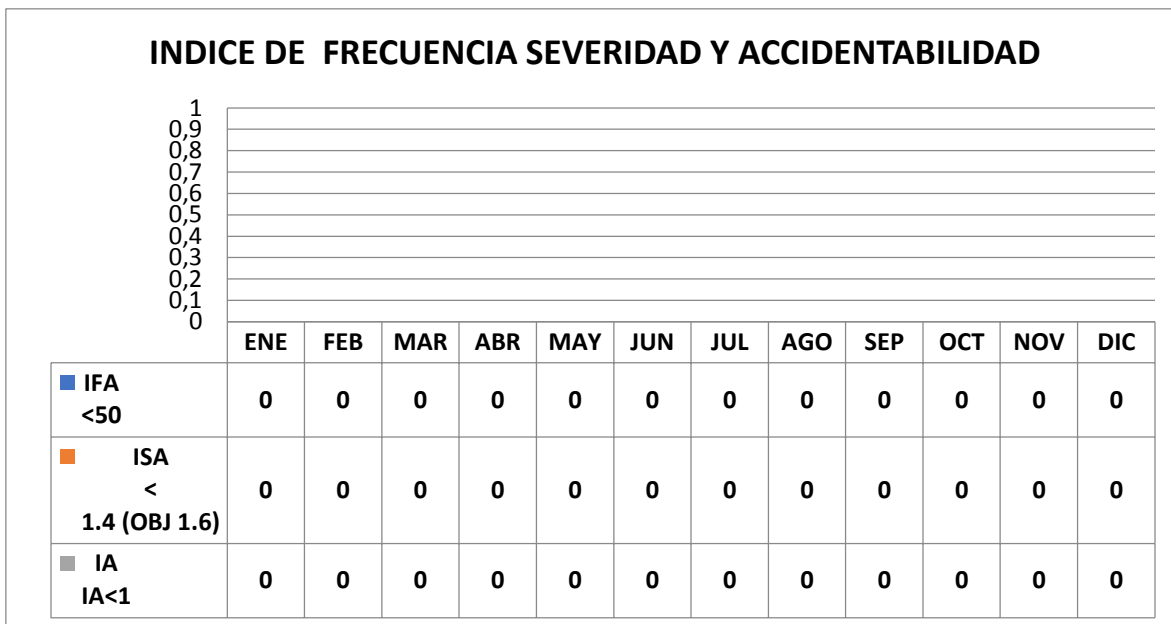


Figura.- 16 Índice de Severidad y Accidentabilidad 2018.
Fuente: Manpower Professional Services.

La Figura 21. Muestra que, durante el 2018, no se ha registrado accidentes en nuestras actividades dentro de nuestra empresa. Por lo que consideramos que la gestión de seguridad contribuye a realizar un trabajo íntegro y fortalece el vínculo con el personal involucrado.

4.2 Contraste de Hipótesis

La siguiente tabla, muestra la ejecución de las actividades programadas en las fechas indicadas, se han realizado implementación de acciones lo que conlleva a entrenamiento y capacitación en el uso de herramientas al personal involucrado, así

como el seguimiento mensual para validar el buen uso, en análisis de muestra en Tabla 22. Y en la Figura 17.

Tabla 22. *Cronograma de actividades en los proyectos*

EJECUTADO						
ACTIVIDADES PROGRAMADAS						
	Inicio	Final	Días	2017	Avance 2018	Estado
Gestión y Seguimiento de actividades en el servicio de Soporte a Geología						
Operaciones y seguridad						
Contrato Itinerante	3-Mar	15-Mar	13	0	100%	Completado
Manual de Organización y Funciones	1-Apr	16-May	46	0	100%	Completado
Registro de Asistencia Técnicos y ayudantes de Campo	1-Mar	10-Mar	10	25%	100%	Completado
Matriz de Evaluación de personal Técnico	1-Jun	20-Aug	81	0	100%	Completado
Tareo de Personal	6-Apr	30-Apr	25	50%	100%	Completado
Rooster de personal (18x9)	1-Jul	2-Aug	33	60%	100%	Completado
Control de Entrega de EPP	1-Jul	10-Oct	102	0%	100%	Completado
Valorización por costos fijos y variables	1-Feb	2-Nov	275	85%	95%	en proceso
Matriz IPERC	1-Feb	2-Apr	61	0%	95%	en proceso
Implementación de IPERC continuo	1-Oct	31-Dec	92	0%	85%	en proceso
Reporte de Interacciones de Seguridad	1-Mar	20-Apr	51	20%	100%	Completado
Reporte de cumplimiento e indicadores	1-Mar	25-May	86	0%	100%	Completado
Elaboración de PETS	1-Feb	31-Dec	334	0%	80%	en proceso
Capacitaciones	1-Feb	25-May	114	15%	65%	en proceso
Inspecciones	1-Jul	2-Oct	94	5%	80%	en proceso
Inducción General	1-Mar	2-Apr	33	5%	100%	Completado
Inducción Especifica	1-Mar	2-Apr	33	5%	100%	Completado

Fuente: Elaboración Propia

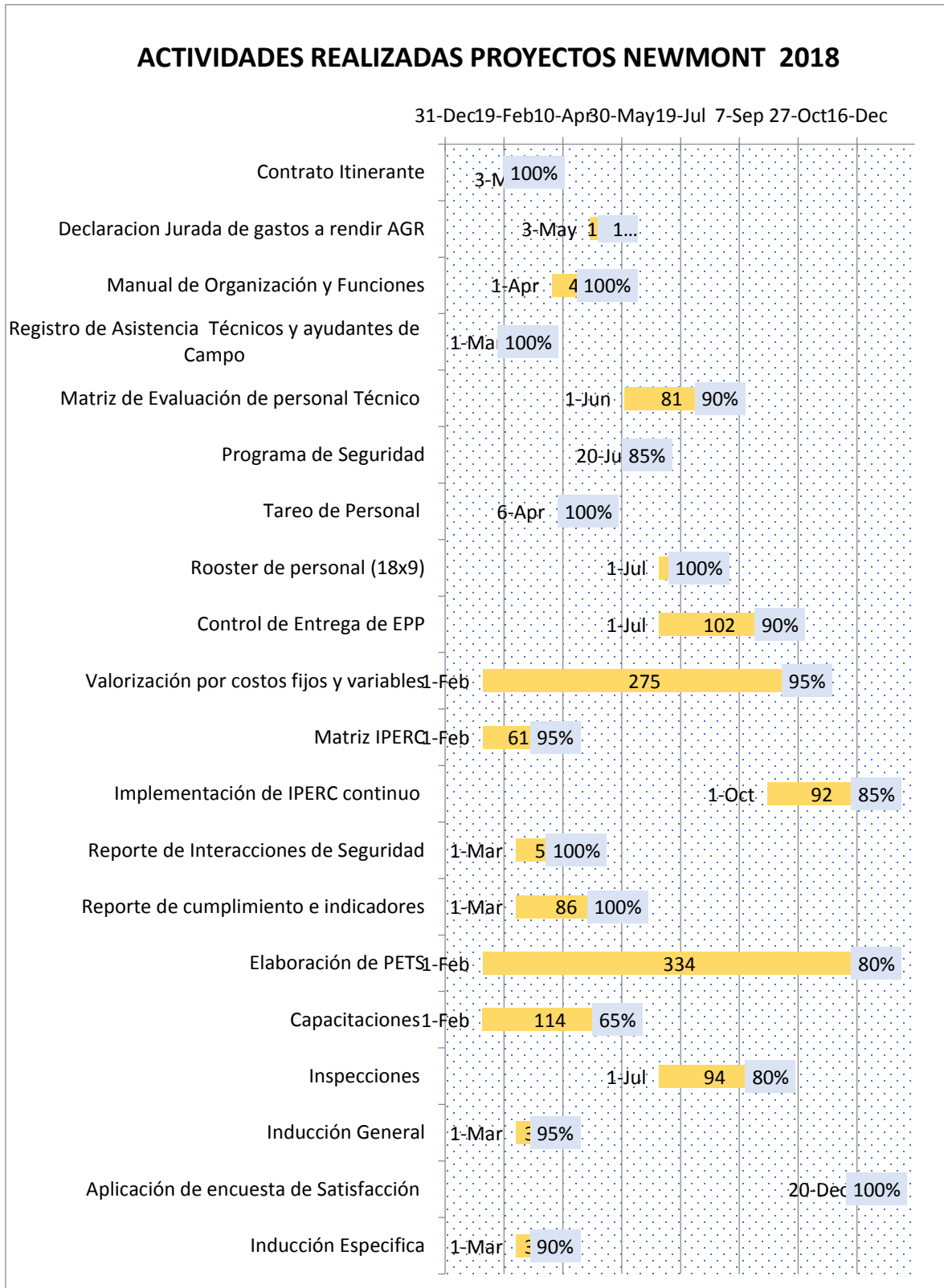


Figura.- 17 Gantt actividades programadas y ejecutadas en los Proyectos.
 Fuente: Elaboración Propia

La implementación de las actividades descritas ha sido de acuerdo a la necesidad y proyecto requerido, para realizar la implementación se realizó una programación de visitas a todos los proyectos permaneciendo en cada proyecto entre dos a tres semanas.

La supervisión y verificación se mide con el envío de la información mensual que cada responsable de proyecto envía al finalizar el mes, en el caso de requerir algún tema de realimentación respecto al proceso se programa visitas con la finalidad de resolver inquietudes y recibir alguna recomendación sobre las herramientas implementadas.

4.2.1 Contraste de Hipótesis utilizando método de CHI Cuadrada

Para realizar el contraste de hipótesis se utilizará el método Chi cuadra, el cual nos permitirá realiza el cálculo en base a la tabla de evaluación y estadística obtenida de la encuesta que se aplicó al cliente, los datos se muestran en la Tabla 23.

Tabla 23.- *Resultados obtenidos en la encuesta*

DATOS MOSTRADOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				
	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
¿Administración de recursos económicos que realiza Manpower Professional Services S. A. para el servicio del proyecto?		1	4	2
¿Capacidad de respuesta por parte de Manpower Professional Services S. A. en el servicio de Soporte a Geología?		1	4	2
¿Mano de Obra calificada (Supervisor de Operaciones) dispuesto para la supervisión de los proyectos?		3	4	
¿Mano de Obra Calificada (Personal Técnico) dispuesto para el soporte técnico de los proyectos?		4	3	
¿Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de Manpower Professional Services S. A.?		1	6	
¿Cumplimiento de los tiempos para la entrega de Valorizaciones para el servicio en el proyecto?		1	6	
¿Cumplimiento de entrega de Equipos y EPP al personal por parte de Manpower Professional Services S. A. ?		2	5	
¿Proceso de contratación de personal de comunidad por parte de Manpower Professional Services S. A. ?		2	5	
¿El Servicios de tercerización: Soporte a Geología brindado por Manpower Professional Services S. A.?		1	5	1

Fuente: Elaboración Propia

Se adecuo esta herramienta para conseguir un indicador cuantitativo para demostrar la eficacia del planteamiento de mejoras. El detalle se muestra en la Tabla 24, Tabla 25.

Tabla 24. Prueba de CHI cuadrada, para contraste de Hipótesis

		La implementación de Técnicas y Herramientas de Administración de Recursos Humanos, Procedimientos y Estándares de Seguridad		
		BUENO	REGULAR	Total
Mejora de la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; Soporte a Geología de la Empresa Manpower Professional Services S. A	BUENO	5	1	6
	REGULAR	1	0	1
	Total	6	1	7

Fuente: Elaboración Propia

Valores observados		a	5	
		b	1	
		c	1	
		d	0	
Valores esperados		a	5.14	
		b	0.86	
		c	0.86	
		d	0.14	
Mejora de la Gestión Operativa del Servicio De Outsourcing; Soporte a Geología de la Empresa Manpower Professional Services S. A	La implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos, procedimientos y estándares de seguridad			
		BUENO	REGULAR	Total
	BUENO	83.3%	16.7%	100.0%
	REGULAR	100.0%	0.0%	100.0%
	Total	85.7%	14.3%	100.0%
Mejora de la Gestión Operativa del Servicio De Outsourcing; Soporte a Geología de la Empresa Manpower Professional Services S. A	La implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos, procedimientos y estándares de seguridad			
		BUENO	REGULAR	Total
	BUENO	83.3%	100.0%	85.7%
	REGULAR	16.7%	0.0%	14.3%
	Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25 *Tabla 18 Resultado Obtenido Chi Cuadrada.*

		RESULTADO	
Chi-cuadrado	0.19	p=	0.6592
Chi - cuadro critico	1.22	p=	0.2703

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según el análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego de realizar los cálculos correspondientes y obtener los siguientes datos tenemos; que los valores representativos para nuestro análisis son los siguientes 0.6592 y 0.2703, lo que literalmente nos indica lo siguiente:

Como $0.6592 > 0.2703$

“La implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos, procedimientos y estándares de seguridad, son directamente proporcionales a la mejora de la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing; Soporte a Geología de la Empresa Manpower Professional Services S.A ”

La encuesta de satisfacción, más los indicadores de gestión, confirman que la implementación de las herramientas mejora significativamente la Gestión Operativa por ende el servicio es BUENO.

CONCLUSIONES

- La gestión de personas, de procesos y de operaciones es una herramienta para mejorar toda la cadena del servicio, afianzar la comunicación, identificar el liderazgo, acentuar y mejorar el clima laboral, mejorando la cultura organizacional del personal involucrado, implementando las herramientas descritas que son absolutamente importantes dentro de nuestros objetivos empresariales.
- La gestión del servicio de Soporte a Geología, nos ha permitido mejorar el clima organizacional, las relaciones con el personal de comunidad, con los colaboradores, visitantes, por lo que consideramos que la Gestión Operativa del servicio contribuirá a alcanzar los objetivos de la empresa, mejorar la calidad de trabajo y vida de las personas de nuestro entorno.
- Con la creación e implementación del Manual de Organización y Funciones se logró, describir explícitamente las funciones y responsabilidades del personal, esta herramienta logró resolver las inquietudes del personal técnico, mediante esta herramienta el personal se siente con el deseo de aspirar a otros cargos, mediante la adquisición de habilidades y herramientas en su formación para ascender laboralmente y cumplir con las obligaciones y responsabilidades asignadas.
- Con la evaluación del personal se logró conocer y determinar las habilidades con las que cuenta el personal, corporativamente nos permite alinear nuestras posiciones y gestionar el talento, desarrollar nuevas habilidades en el personal con bajo puntaje y dar oportunidades de crecimiento en las áreas donde se requiere, programar y potencializar el liderazgo del personal en las áreas de mayor relevancia.

- Las herramientas de Recursos Humanos implementadas son las básicas y necesarias por el momento dadas las condiciones y características del servicio, estas herramientas son muy importantes para tener la administración y mejora del servicio, la implementación de estas herramientas nos permite cumplir con la normativa legal vigente y estar preparados para una futura auditoria.
- Para la gestión de seguridad resulta sumamente importante, las herramientas implementadas, después de la medición de manejo y su aplicación con el personal progresivamente se irán implementando en su totalidad nuevas herramientas contempladas en la normativa de seguridad vigente, el personal se está adaptando y su utilización ha resultado muy importante para la gestión de nuestras operaciones. Durante el 2018 se han laborado 863,000 Horas Hombre sin lesiones cumpliendo el Zero Harm.
- Se solicitó la visita de la trabajadora social, con charlas de área para que el personal pueda absolver dudas, estas capacitaciones y charlas se realizan de acuerdo a la disponibilidad de tiempo en las actividades y en coordinación del personal encargado de los proyectos de la empresa Newmont.
- La satisfacción del cliente reflejado en la encuesta nos demuestra que el servicio de soporte a geología ha mejorado y se obtiene más del 71 %, de aprobación, se seguirá monitoreando para ver si es necesario aplicar más herramientas que contribuyan a mejorar el servicio.

RECOMENDACIONES

- Realizar estudios de rendimiento de operaciones, para verificar el nivel de productividad del personal y medir el grado de involucramiento en las operaciones, así como para que el personal se sienta supervisado por la empresa.
- Se sugiere que para futuras convocatorias la evaluación y selección de personal se realice teniendo en cuenta el MOF, para evitar contratar personal que no cumpla el perfil del trabajo, dadas las condiciones del trabajo la contratación de este personal debe ser minuciosa ya que, por las condiciones de terreno, topografía son agrestes, lo recomendable es personal apto para caminatas largas.
- Respecto al Programa Anual de Seguridad que se elaboró para los proyectos, se sugiere rendir mensualmente el avance de indicadores, para evidenciar el cumplimiento y adoptar acciones preventivas y correctivas de encontrar alguna desviación.
- Referente al control de gastos y las valorizaciones se sugiere enfocarlo en las actividades que realiza el personal, para ello es conveniente crear partidas unitarias para las actividades no contempladas en el contrato, asimismo, reestructurar el contrato y valorizar un costo fijo y un costo variable para medir eficiencias de costos de operación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrés Fernandez Romero, (2004); Dirección y planificación Estratégicas en las empresas y organizaciones.

Chiavenato, Idalberto (2009). Gestión del Talento Humano. 3ª ed. México: McGraw Hill.

Córdova, C. D. (2014). El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según la oit: aplicación de los principios en el Perú . Lima: PIRHUA – Universidad de Piura.

Díaz, Eduardo Jorge Arnoletto y Ana Carolina. (2009). Un Aporte a la Gestión Pública. Cordoba.

*gestionoperativadelasorganizaciones. (05 de Diciembre de 2012). Obtenido de gestionoperativadelasorganizaciones:
<http://gestionoperativadelasorganizaciones.blogspot.com>*

*gestiopolis.com. (19 de Abril de 2002). Obtenido de gestiopolis.com:
<https://www.gestiopolis.com/outsourcing-que-es-y-como-se-aplica/>*

*isotools.org. (26 de Marzo de 2015). Obtenido de isotools.org:
<https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>*

sinap-sys.com. (25 de Marzo de 2010). Obtenido de sinap-sys.com: <https://www.sinap-sys.com/es/content/servicios-de-consultoria-de-gestion-y-software-de-gestion-empresarial>

trabajo.gob.pe. (12 de julio de 20018). Obtenido de trabajo.gob.pe: www.trabajo.gob.pe

Robbins, Stepheny Judge, Timothy (2009). Comportamiento Organizacional. 13ª ed. México: Pearson Educación.

Sunafil (s.f.) Sobre SUNAFIL. Acerca de SUNAFIL. Fecha de consulta: 18/05/2018.

Cuesta, Armando (2010). Gestión del Talento Humano y el Conocimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones.

ANEXOS No 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL SERVICIO DE OUTSOURCING; SOPORTE A GEOLOGÍA DE LA EMPRESA MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿En qué medida la implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos, procedimientos y estándares de seguridad, permitirán mejorar la gestión operativa del servicio de Outsourcing Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar en qué medida la implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos, procedimientos y estándares de seguridad para mejorar la gestión operativa del servicio de outsourcing soporte a geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>La implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos, procedimientos y estándares de seguridad permitirán mejorar la gestión operativa del servicio de Outsourcing Soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.</p>	<p><u>Variable dependiente: Y</u></p> <p>Y1: Servicio de Outsourcing; Soporte a Geología.</p>	<p><u>Indicadores de Y:</u></p> <p>% Incremento Total, de Horas Hombre Trabajadas al mes</p> <p>% Satisfacción del cliente semestralmente</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u></p> <p>Descriptivo y Correlacional</p> <p><u>Nivel de Investigación</u></p> <p>Aplicativo</p> <p><u>Diseño de la Investigación</u></p> <p>Cuasi Experimental</p> <p><u>Población</u></p> <p>La población en estudio está conformada por todo el personal que presta servicio en soporte a geología.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>La Muestra está compuesta por: Personal, técnico y ayudantes de campo, que representan el 50% de la población total</p> <p><u>Técnicas en recolección.</u></p> <p>La técnica a emplearse será la de: Observación, Análisis, encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de Análisis Documental</p> <p>Guía de Observación</p>
<p><u>Problemas específicos</u></p> <p>1. ¿En qué medida la implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos permitirá mejorar la gestión operativa del servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.?</p> <p>2. ¿En qué medida la implementación de procedimientos y estándares de seguridad permitirán mejorar la gestión operativa del servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.?</p>	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>1. Implementar técnicas y herramientas de administración de recursos humanos para mejorar la gestión operativa del servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.</p> <p>2. Implementar procedimientos y estándares de seguridad para mejorar la gestión operativa del servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.</p>	<p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>1. La implementación de técnicas y herramientas de administración de recursos humanos permitirán mejorar gestión operativa del servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.</p> <p>2. La implementación de procedimientos y estándares de seguridad permitirán mejorar la gestión operativa del servicio de Outsourcing; soporte a Geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.</p>	<p><u>Variable independiente: X</u></p> <p>X=1 Técnicas y Herramientas Recursos Humanos</p> <p>X2= Procedimientos y estándares de seguridad y salud ocupacional</p>	<p><u>Indicadores de X:</u></p> <p>Nivel de competencias técnicas de colaboradores</p> <p>% trabajadores promocionados al año</p> <p>Horas de capacitación semestralmente</p> <p>N° de Incidentes Accidentes</p> <p>Índice de Accidentabilidad.</p> <p>Índice de Severidad</p>	

ANEXOS No 2 OTROS

Programa Anual para medir la gestión de Seguridad.

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	INDICADOR (KPI)	META KPI
1	Revisión y aprobación del Plan Anual y Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional	Comité SSO, área SSO, área operativa	Revisión de acta de reunión de CSSO- aprobación PLASSO	95%
2	Revisión y aprobación del Programa Anual de Capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional	Comité SSO, área SSO, área operativa	Revisión de acta de reunión de CSSO- aprobación PACSSO	95%
3	Revisión y aprobación del Programa Anual de Inspecciones Internas de Seguridad y Salud Ocupacional	Comité SSO, área SSO, área operativa	Revisión de acta de reunión de CSSO- aprobación PAISSO	95%
4	Revisión y validación de matrices IPERC's línea base, considerando la jerarquía de controles	Comité SSO, área SSO, área operativa	N° matrices IPERC validadas/ N° total de matrices IPERC	95%
5	Desarrollo y publicación de mapas de Riesgo	Proveedor Externo	N° mapas riesgo publicados/ N° total de mapas riesgo	95%
6	Revisión, validación y difusión de las herramientas de gestión de SSO para el servicio	Comité SSO, área SSO, área operativa	Matriz lista maestra de documentos internos de SSO	95%
7	Difusión de Política a todos los colaboradores	Area operativa, área SSO	N° difusiones evaluadas/ N° trabajadores planillados	95%
8	Difusión del Reglamento Interno SST a todos los colaboradores	Area operativa, área SSO	N° difusiones evaluadas/ N° trabajadores planillados	95%
9	Desarrollar Auditoria Externa del Sistema Gestión Seguridad y Salud Ocupacional	Proveedor Externo	Revisión del informe final de auditoria externa	95%
10	Desarrollo de los índices de accidentabilidad y análisis del reporte estadístico	Area SSO, área operativa	Publicación y difusión de los índices de accidentabilidad	95%
11	Desarrollo y difusión de las investigaciones de accidentes de trabajo	Area SSO, área operativa	N° accidentes investigados/ N° accidentes registrados	95%


Programa para prevenir la ocurrencia de enfermedades profesionales y patológicas relacionadas al trabajo

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	INDICADOR (KPI)
12	Llevar control de la programación de los exámenes médicos ocupacionales	Medico Ocupacional, área SSO	N° exámenes programados/ N° trabajadores planillados
13	Realizar entrega del resultado del examen médico para la vigilancia medica	Medico Ocupacional, área SSO	N° exámenes entregados/ N° trabajadores programados
14	Verificar la vigencia de los seguros del personal (SCTR-ESSALUD)	Area operativa, área SSO	Recepción de los SCTR Salud - Pensión del mes en curso
15	Monitoreos Ocupacionales (Agentes Físicos, Químicos, Disergonomicos, Psicosociales)	Proveedor Externo	N° evaluaciones realizadas/ N° trabajadores planillados
16	Inspección de condiciones de trabajo	Area bienestar social, área SSO	N° inspecciones ejecutadas/ N° inspecciones programados

Programa para mejorar competencias y promover la actitud, el comportamiento y la cultura en materia de seguridad y salud ocupacional.


N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	INDICADOR (KPI)	META KPI
17	Elaboración y aprobación del Programa Anual de Reconocimiento en materia de SSO	Area SSO, área operativa	Publicación y difusión del programa de reconocimiento	95%
18	Ejecución del Programa Anual de Reconocimiento al trabajador/supervisor con mejor desempeño en materia de SSO	Area SSO, área operativa	N° reconocimiento ejecutados/ N° programas de reconocimiento	95%
19	Campaña sensibilización "Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo"	Area SSO, área operativa	N° trabajadores participantes/ N° trabajadores planillados	95%
20	Campaña sensibilización "Dame una mano segura, seguridad en las manos"	Area SSO, área operativa	N° trabajadores participantes/ N° trabajadores planillados	95%

Registro de Asistencia

 REGISTRO DE CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA DE PERSONAL Art. 2° D.S. N° 004 - 2006 - TR, Modificado por el Art. 1° del D.S. Nro. 011-2006 -TR						
MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A. RUC:20329545459					AÑO 2018	
PROYECTO: ILLARI					MES	
DIA	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	HORA INICIO	HORA SALIDA	FRIMA	OBSERVACIONES
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

V°B° Jefe de Proyecto	V°B° Supervisor	V°B° Tecnico Lider
Nombres:	Nombres:	Nombres:

Evaluación de desempeño aplicada al personal

		Nombre del Empleado: Carrasco Calderon, Ruben Abel Cargo: COCINERO Fecha Inicio de la asignación: 15-abr-2016 Empresa donde labora: NEWMONT PERU S.A. Proyecto: ILUMINADORA						
<h3>Evaluación de desempeño del empleado</h3> <p>Proporcionar un servicio de alta calidad a nuestros clientes y empleados es la máxima prioridad de Manpower. Sus opiniones nos ayudan a mejorar y enriquecer el servicio que le brindamos. Es por ello que le solicitamos se tome unos minutos para contestar este cuestionario. Gracias por ayudarnos a servirlo mejor.</p>								
Nivel Educativo : Secundaria Completa								
Experiencia en el puesto :		<input type="checkbox"/> <1 año	<input type="checkbox"/> 1 año	<input checked="" type="checkbox"/> 2 años	<input type="checkbox"/> 3 años	<input type="checkbox"/> >4 años		
Conocimientos informáticos : Ninguno								
Por favor, indiquenos cómo califica a este empleado de Manpower:		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	N/A	Comentarios
		5	4	3	2	1		
1	Apto para caminata en campo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Aptitud para trabajos en exploración regional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Muestreo en campo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Conocimientos en Geofísica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Conocimientos en Geoquímica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Conocimientos en Magnetometría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Ploteo en Puntos de campo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Accesos y plataformas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Trabajo en controles ambientales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	Logueo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Corte de Testigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Uso de brújula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Uso de GPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Lectura de planos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Trabajos en albañilería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Trabajos en carpintería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Conocimientos de Perforación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Conocimientos de Seguridad y Medio Ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Conocimientos de Relaciones Comunitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Logística (Abastecimiento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Supervisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Conducción de vehículos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No Conduce
23	Primeros auxilios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Cocina	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	Procesos administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	Liderazgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Actitud proactiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28	Si surgiera la necesidad, ¿volvería a pedir específicamente por este empleado?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No sabe	<input type="checkbox"/>	

Evaluación de Seguridad aplicada al personal

EVALUACIÓN MANPOWER			
DATOS			
1	Empresa/Cliente	: MONTMONT PERU SRL.	4 Fecha : 12/03/2018
2	Nombres y Apellidos	: MAURO A GVINNE UGUA	5 Lugar : HUACHO.
3	Cargo	: Técnico Líder	
RESPONDA LAS RESPUESTAS CORRECTAS: 5 PUNTOS C/U			NOTA:
1	Describe qué responsabilidades debe tener un técnico I, II y III		
	<p>Liderar de forma responsable al grupo de personal a su cargo cuidando principalmente su seguridad e integridad de todo el grupo de colaboradores.</p> <p>la responsabilidad es en todos los aspectos laborales, seguridad medio ambiente y laboral.</p>		
2	¿Qué es un sistema integrado de gestión?		
	<p>Es el convenio entre los clientes para el desarrollo de las actividades a realizar, gestionar para el desarrollo de los objetivos a lograr</p>		
3	¿Qué entiende por responsabilidad social?		
	<p>ES el cuidado con aspectos laborales entorno a la comunidad empleador y el estado, plasmando la integridad de toda la comunidad y el aspecto familiar.</p>		
4	¿Qué entiende por tercerización?		
	<p>ES el contrato o convenio entre una empresa titular con otra empresa (Servicios), pero que la empresa tercerizada tenga dominio con su personal de planilla.</p>		
5	¿Qué es una condición insegura?		
	<p>ES la condición en malas condiciones o situación insegura de algún objeto o material inestable capaz de ocasionar algún incidente o causar daños personales o materiales.</p>		
6	¿Dentro de una identificación de accidentes qué tipo de causas hay? Dos ejemplos		
	<p>Accidentes causados por incumplimientos</p> <p>1- cuando un trabajador está distraído, o desatencido.</p> <p>2- cuando un trabajador no ha evaluado área de trabajo.</p>		
7	¿Cuál es la distancia mínima para realizar trabajos con equipos de línea amarilla?		
	<p>30 mts.</p>		
8	¿Cuántas horas debe estar expuesta una persona bajo el sol?		
	<p>Ninguna, debe usar los EPPs. adecuados y protectores solares adecuado al clima.</p>		

Manual de Organización y funciones.

ManpowerGroup		Perfil de Puesto Área de Recursos Humanos RG-RH-07 Versión: 03 Fecha: 14/12/2015	
DESCRIPCIÓN			
Nombre del Puesto:	Técnico Líder - NEW-002	Contratación:	Asociado
Área:	Operaciones	Fecha de Actualización:	11/10/2017
Servicio:	Industrial, Minería y Administración	Razón Social:	Manpower Professional Services S.A.
Cargo Jefe Inmediato:	Supervisor de Operaciones	Unidad de Negocio:	Trujillo
OBJETIVO			
Planificación, organización, supervisión y gestión administrativa de operaciones, seguridad y medio ambiente en el proyecto.			
RESPONSABILIDADES			
ADMINISTRATIVAS			
01.- Representar al Supervisor de Operaciones cuando este no se encuentre en la unidad y/o de descanso.			
02.- Mantiene comunicación con el Supervisor de Operaciones y el Gerente de Proyectos de NEWMONT desarrollando una línea de comunicación oportuna y asertiva.			
03.- Llevar el registro de los contratos firmados, boletas, LBS, altas y bajas de la SUNAT, certificados de trabajo y de ser necesario voucher de depósito y/o giro bancario, imprimir, publicar y conservar los certificados SCTR de los ayudantes, realizar la entrega de documentos al momento del término de contrato y remitir al ejecutivo de la cuenta el cargo en físico, LBS, Boletas, certificado de trabajo, contrato u otros documentos que se generen durante el proceso.			
04.- Responsable de generar y enviar reporte de actividades diarias, registro de asistencia, tareas quincenales de los Ayudantes de Campo y mensuales de los técnicos, informe de mes, coordinación para ajustar el roster mensual, elaboración de horas hombre, en cada uno de los frentes de labor y de su envío oportuno para la generación de planillas por los Ejecutivos de cuenta.			
05.- Administración y control del almacén en consignación correspondiente, manteniendo actualizado el inventario, envío de reportes del consumo de almacén al Jefe de Operaciones con la finalidad de manejar stock mínimo de EPP, Herramientas, Equipos etc. cada vez que sea necesario o se lo requieran para su reabastecimiento y facturación (compra/venta) correspondiente.			
06.- Responsable de la apropiada administración económica de los AGR, bajo supervisión directa del Jefe de Operaciones, con apoyo y supervisión del ejecutivo de cuenta., para realizar compras y suministrar el servicio de alimentación, mantenimiento de campamento, unidades móviles, y otros requerimientos solicitados y aprobados por NEWMONT PERÚ S.R.L			
07.- Consolidar facturas, boletas, comprobantes del proyecto al que está asignado de manera semanal y oportuna con el respectivo Visto Bueno de parte del cliente para el desarrollo de la valorización.			
08.- Responsable de las rendiciones económicas de los AGR que están a su responsabilidad, con documentación aceptada tributariamente, no debiendo tener dos AGR sin rendir por más de cinco días a la vez.			
OPERATIVAS			
09.- Planificar, dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades operativas, siguiendo los lineamientos de NEWMONT PERÚ,			
10.- Organizar la reunión diaria con los Técnicos supervisores y asigna responsabilidades de acuerdo al programa de trabajo, según planificación y acuerdo con representante de Newmont, diario semanal o mensual.			
11.- Participar en la reunión diaria, sustenta los avances diarios de los trabajos.			
SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE			
12.- Inducción de personal Ingresante, llevar el registro de asistencia diaria, Charlas de cinco minutos, IPERC, ATS, de los ayudantes de inicio diario de actividades como de campaña.			
13.- Responsable de llevar a cabo la charla diaria de seguridad de acuerdo con los temas programados por el área de SSO-Manpower.			
14.- Respetar y hacer respetar las normas de SSO en las operaciones de Manpower asignadas por Newmont, con la aplicación de los EPPs. Para actividades que requieran EPPs específicos se deberá asegurar previamente la provisión de los mismos			
15.- Realizar inspecciones programadas y no programadas dentro del campamento y en las operaciones, de EPP, Herramientas, Equipos.			
16.- Planifica, organiza, dirige y controla herramientas de Gestión de Seguridad de acuerdo al DS: 024-2016 MEM.			
17.- Implementa Procedimientos de Trabajo Seguro (PETS), luego de la elaboración y aprobación del área de seguridad			
18.- Organiza capacitaciones del Personal técnico y ayudantes de campo.			
NIVEL EDUCATIVO			
Mínima	Grado de Instrucción	5to Año de Secundaria	
	Carrera	No Aplica	
Deseable	Grado de Instrucción	Técnico	
	Carrera	Administración o Geología	
FORMACIÓN			
Idiomas	No aplica	Nivel	-.-
Conocimientos	1. Ofimática / Ofice Nivel Usuario 2. Reglas Básicas de Seguridad y Salud en el Trabajo 3. D.S: 024 MEM-2016		
COMPETENCIAS			
1.- Proactividad			
2.- Honradez			
3.- Responsabilidad			
4.- Trabajo a presión			
5.- Confiabilidad			
EXPERIENCIA			
Mínimo	1 año en puestos similares		
Deseable	2 años en puestos similares		
CONDICIONES GENERALES			
Jornada:	Régimen 18 x 9	Proyección del cargo:	
NOMBRE		PUESTO	
ELABORACIÓN		FIRMA	
Jackelyn Rojas Acuña		Ejecutiva de Cuenta	
REVISIÓN		REVISIÓN	
Rafael Angulo Mariselli		Gerente de Mejora Continua	
Roy Guadalupe Muñoz		Supervisor de Operaciones Norte	
APROBACIÓN		APROBACIÓN	
Marcos Villena Peña		Gerente Región Norte	

Encuesta de satisfacción.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Agradecemos su tiempo para completar la siguiente encuesta. Por favor lea los enunciados mostrados, y con base en su experiencia como cliente de la Empresa Manpower Professional Services, indique su grado de concordancia utilizando la siguiente escala de evaluación:

Cargo: _____

Fecha inicio de la asignación: _____


Empresa donde labora: **NEWMONT PERÚ S.A.**

Proyecto: _____



Que Nivel de Satisfacción tiene respecto a:	Excelente 5	Muy Bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Deficiente 1	Comentarios
2 ¿Administración de recursos económicos que realiza Manpower Professional Services S. A. para el servicio del proyecto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 ¿Capacidad de respuesta por parte de Manpower Professional Services S. A. en el servicio de Soporte a Geología?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 ¿Mano de Obra calificada (Supervisor de Operaciones) dispuesto para la supervisión de los proyectos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 ¿Mano de Obra Calificada (Personal Técnico) dispuesto para el soporte técnico de los proyectos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6 ¿Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de Manpower Professional Services S. A.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 ¿Cumplimiento de los tiempos para la entrega de Valorizaciones para el servicio en el proyecto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8 ¿Cumplimiento de entrega de Equipos y EPP al personal por parte de Manpower Professional Services S. A. ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9 ¿Proceso de contratación de personal de comunidad por parte de Manpower Professional Services S. A. ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1 ¿El Servicios de tercerización: Soporte a Geología brindado por Manpower Professional Services S. A.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Procedimiento de Trabajo Conducción de vehículos

 ManpowerGroup™	Sistema Integrado de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Creación: 11 de Julio del 2017 Página 1 de 3 Revisión: 1 Documento: PETS-SSO-NW-008	
<u>PROCEDIMIENTO ESCRITO DE TRABAJO SEGURO</u>			
MANPOWER		PETS-SSO-NW-008	
Tarea :	Tránsito de Equipo Livianos (camionetas)	Fecha de Revisión	18 – 12 – 2017
Cargo :	Conductor de camioneta 4x4		
Gerencia :	Manpower		
Área :	Exploración General		
Objetivo: Contar con un PETS que permita desarrollar la tarea de manera correcta y segura desde el comienzo hasta el final. Es una medida de control administrativo dentro de la aplicación de la Jerarquía de Controles en el IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos).			
1. Personal:			
Prerrequisitos de Competencia: <ul style="list-style-type: none"> • Curso virtual 5 módulos NP • Curso en manejo de camionetas 4x4. • Licencia de conducir vigente. • Aprobar examen práctico de manejo. • Cumplir con la Matriz de requisitos para autorización de manejo. • Licencia con antigüedad mínima de 2 años 	Referencias relacionadas: <ul style="list-style-type: none"> • REG. Análisis de trabajo seguro • REG. Inspección vehicular. • EST. 010 – Uso de herramientas • EST. 012 – Uso de EPP's. • EST. 015 – Tormentas Electricas. • Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería DS N° 024-2016-EM • PP-E-23 01 Vehículos livianos & conductores • Decreto Supremo N° 017-2009-MTC 		
2. Equipo de Protección Personal (EPP):			

Operador:				
<ul style="list-style-type: none"> • Casco de seguridad • Lentes vista panorámica o sobre lente (cuando maneje con la luna abierta) • Respirador contra polvo (cuando se requiera) • Zapatos punta de acero • Chaleco reflectivo • Guantes Driver • Zapatillas Trekking 				
3. Herramientas, Equipos y Materiales:				
3.1 Herramientas:		3.2 Equipos y Materiales:		
<ul style="list-style-type: none"> • Conos de seguridad • Cables para remolque • Llaves mixtas • Alicata de presión • Desarmador 		<ul style="list-style-type: none"> • Radio de Comunicaciones • Teléfono Satelital • Compresora de aire 		
4. Procedimiento:				
No	PASO (QUÉ)	EXPLICACION (CÓMO)	Pasos ejecutados	
			(✓) Completado	(*) No completado
4.1	Planificación de la tarea 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es responsabilidad del conductor realizar la inspección y el checklist de la unidad previo a la conducción. 2. El día anterior, se deberá planificar las tareas del día, así como las rutas de viaje y las condiciones del terreno. 3. El día anterior, deberá reportar sobre cualquier condición detectada en la unidad y deberá tomar sus precauciones para contar con todos los requisitos o materiales y no tener inconvenientes al momento de la inspección de la unidad. 4. Se debe de poner en práctica todo lo aprendido en el curso 4x4. 		
4.2	Inspección de la Unidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurarse del buen estado del vehículo mediante el pre-uso: niveles de fluidos, sistema eléctrico, neumáticos, sistema de dirección y de frenos, realizar la vuelta del gallo. 2. Antes de ingresar o circular en las zonas de tránsito de los proyectos, verificar que cuente herramientas y equipos necesarios, placa reflectiva, luces (faros), plumilla limpia parabrisas, estado de llantas. 3. Confirmar la autorización de ingreso a zona de operaciones vía radial. 4. Reportar el movimiento al centro de Control Newmont 		
4.3	Inspección de EPP's	<ol style="list-style-type: none"> 1. El conductor, deberá inspeccionar el buen estado de los EPP's aplicables para el puesto, descrito en el punto 2 del presente PETS. 2. En caso de encontrar algún EPP deteriorado, deberá solicitar el cambio inmediato. 		
4.4.	Ejecución de la tarea 	<p><u>Cuando el tránsito es desde Lima o ciudades cercanas a los diferentes proyectos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llenado de ATS y/o IPER CONTINUO 2. La planificación de la conducción y aprobación del plan de ruta será bajo el visto bueno del jefe de proyecto y equipo de HSLP Newmont. 		


		<ol style="list-style-type: none"> 3. Todas las movilizaciones (a pie, camioneta o bus) inician a partir de las 06:00 horas hasta las 18:00 4. Los conductores no podrán conducir más de 04 horas continuas durante el día. 5. La conducción nocturna está sujeta a aprobación escrita y expresa por el equipo HSLP Newmont. (lo recomendable es no hacer movilización nocturna, está considerado como actividad de alto riesgo). salvo caso alguna emergencia. 6. Para traslados interprovinciales, y se supere las 4 horas continuas de manejo se programará dos conductores, de ser necesario se realizarán paradas en ciudades o pueblos cercanos para realizar descansos. 7. Cuando se realice viajes interprovinciales con personal de visita, comitivas, gerentes a los diferentes proyectos, se pedirá autorización escrita y explícita del Jefe de Proyecto y Equipo HSLP Newmont. 8. Durante la ruta se deberá reportar al centro de control Newmont, sobre cualquier novedad que se presente, así como el estado del personal a bordo. 9. El conductor deberá respetar las señales, normas de tránsito y límite de velocidad, en zonas rurales, en vías de comunidad la velocidad máxima será de 40 Km/h, y/O aplicar criterio en el manejo de conducción y normas básicas de seguridad. (MTC) 10. No hablar por celular o teléfono móvil mientras conduce, si lo hace deberá buscar un sitio apropiado para estacionarse. 11. Está terminantemente prohibido transportar personal en la tolva/caja de la camioneta. <p style="text-align: center;"><u>Cuando el tránsito es en zonas de influencia y en área del proyecto:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Durante la movilización y recorrido en comunidades, la prioridad y derecho de paso lo tienen los comuneros y animales de la zona. 2. Para el desplazamiento en zonas del proyecto en todo momento se comunicará el movimiento vía radial para prevenir a los demás conductores. 3. Al ingresar a zona de operación asegurarse de la distancia y velocidad de los equipos de línea amarilla o máquinas de perforación. 4. En zona de operación no exceder los 40 km/h, donde no se indique lo contrario. 5. Para traslados dentro del proyecto debe maniobrar con cuidado las curvas y terrenos en mal estado; de ser necesario estacione la unidad en una zona segura, y haga el recorrido a pie para analizar y evaluar el entorno. 6. En zona de neblina está prohibido adelantar a cualquier tipo de vehículo. 7. No adelantar a un equipo en zonas ciegas o curvas 8. Hacer uso de los refugios según se indique. 9. En presencia de barro y con posible derrapamiento mantener la mayor distancia posible entre equipos. 10. Para el ingreso a la zona de operación en los proyectos será 		
--	--	---	--	--

		<p>obligatorio activar la doble tracción en las unidades H4, o L4, según criterio.</p> <p>11. La frecuencia del radio permanecerá según la zona donde circula el equipo.</p>		
4.5	Termino de jornada	<ol style="list-style-type: none"> 1. La unidad móvil debe ser guardada en la cochera, garaje, o zona de parqueo; asegurada con los tacos y conos de seguridad de cada proyecto hasta las 6.00pm. hora autorizada para los traslados. 2. En caso requiera prolongar el tiempo de manejo, deberá solicitar un permiso escrito y explícito al área de seguridad. 3. Se reportará el kilometraje recorrido en el día. 4. Es obligación del conductor hacer llegar la copia de checklist. de la unidad, al líder según su uso como máximo semanal. 		
4.6	Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. El conductor deberá reportar al centro de control de Newmont, los puntos de partida y llegada, así como los nombres de los pasajeros. 2. El conductor deberá reportar al centro de control y jefe a cargo, sobre cualquier incidente durante las operaciones. 3. El incumplimiento del procedimiento está sujeto a sanación. 		
Restricciones:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es obligación del conductor contar con los documentos como autorización, inspección y de seguro. 2. Respetar los derechos de paso y prioridades vehiculares 3. En caso de clima severo (lluvia fuerte, granizo, neblina, empozamientos de agua) evitar el ingreso al proyecto. 4. No ingresar al área de operaciones sin la autorización vía radial por el supervisor de Newmont. 5. Prohibido el ingreso a zona de operaciones sin radio de comunicación y sin la autorización por el supervisor a cargo. 				

Formato de IPERC continuo

ManpowerGroup		FORMATO IPERC CONTINUO				Código: RG-SSO-NW-04 Versión: 01 Fecha: 04/12/18 Página: 1 de 1			
TAREA A REALIZAR: APERTURA DE CAMINOS PEATONALES Y DE HERRADURA						Vigencia máxima: 7 días			
LUGAR: CAMPAMENTO MINA -									
FECHA, HORA Y DATOS DE TRABAJADORES:									
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA DEL TRABAJADOR	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA DEL TRABAJADOR	SUPERVISOR	FIRMA			
12/04/2019	Chuquicaña Anco Jose Erasmo		Alvarez Medina, Jimmy Gregorio		Nombre y Fecha: Gregorio Huamani 12/04/2019				
	Auquilla Condori, Alfonso Valentin		Feria Quijahuaman, Yamila Naldy		Nombre y Fecha:				
	Quijahuaman Aucahuauqui, Quintin		Chilcahue Huamani, Deysi Sariela		Nombre y Fecha:				
	Canqui Herencia, Mauro Celso		Mollocahuana Leandrez, July Deysy		Nombre y Fecha:				
	Quijahuaman Aucahuauqui, Jose Pedro		Mollocahuana Huamani, Wilber Gabino		Nombre y Fecha:				
	Mollocahuana Quijahuaman, Policarpio Florencio		Quijahuaman Mollocahuana, Richard Yulimio		Nombre y Fecha:				
	Mollocahuana Quijahuaman, Andres Fernando		Quijahuaman Quijahuaman, Ronald Valentin		Nombre y Fecha:				
	Quijahuaman Aucahuauqui, David Pelayo		Quijahuaman Mollocahuana, Inoc Eliseo						
	Quijahuaman Mollocahuana Juan Oreste		Rodriguez Quijahuaman Percy						
	Quijahuaman Quijahuaman De Pariona, Julia Amelia		Canqui Calachua, Noemi Eufemia						
VERIFICACIÓN RIESGOS DE FATALIDAD: Marca con una "X" los riesgos de fatalidad asociados a los trabajos que se esta realizando.									
DESCRIPCIÓN DEL PELIGRO	RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	RIESGO RESIDUAL			CONTROLES FUTUROS (SECUENCIA PARA CONTROLAR EL PELIGRO Y REDUCIR EL RIESGO)	OBJETIVO DE RIESGO		
			A	M	B		A	M	B
Pisos irregulares/resbalosos	Perdida de equilibrio caída de persona al mismo nivel o distinto Nivel	No correr, caminar por zonas despejadas libres de obstaculos			X				
Pendiente/declive/desnivel	Caída al mismo nivel a diferente nivel	Caída No correr			X				
Rocas fracturadas	Desprendimiento de rocas	Desate de rocas, sostenimiento, mapeo geo mecánico, uso de protector de cabeza.			X				
Espacio confinado	Asfixia	Evitar exposición, se prohíbe el ingreso a socavones avandonados		X					
Pisos resbalosos por rocas sueltas	Perdida de equilibrio caída de persona al mismo nivel o distinto Nivel	Limpieza y/o rpiado del área, señalización de advertencia.		X					
Herramientas punzocortantes	Contacto	Distancia prudencial para realizar el trabajo 2m entre personas			X				
Proyección de partículas	Contacto con cuerpos extraños	Uso de lentes de seguridad			X				
Transporte manual de peso	Sobreesfuerzo	Posición para levantamiento de cargas con las piernas, Limitación de carga a 25 kilogramos			X				
Relaciones personales incompatible	Estrés laboral	Aplicación de la comunicación asertiva			X				
Falta de coordinación	Esfuerzo excesivo	Planear el trabajo de la labor con sus compañeros de trabajo		X					
Radiaciones solares	Quemaduras	Reducir tiempos de exposición y uso de protector solar		X					
Descargas atmosféricas	Shock Eléctricos	Refugiarse en lugar seguro, estar atento a las alertas atmosféricas	X			Detector de Tormentas o caseta de refugio			X
DATOS DE LOS SUPERVISORES									
HORA	NOMBRE SUPERVISOR	DNI	MEDIDA CORRECTIVA				FIRMA		

Formato de ATS.

	ANÁLISIS DE TRABAJO SEGURO (ATS)			FECHA	
	NOMBRE DE LA TAREA / TRABAJO <i>Conducción de Vehículos dentro y Fuera del Proyecto</i>			Valido Máximo 7 días	
				INICIO	TÉRMINO
			10/09/2018	14/09/2018	
Revisar las listas de control al reverso: Actividad de alto riesgo SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Herramienta o Equipo Crítico SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EPP adicional SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Condiciones de Salud e Higiene SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Esta actividad tiene PETS SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si es SI, está disponible en el lugar de trabajo SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Lugar de Trabajo: <i>Conducción de Vehículos – Illari</i> Nombre del PETS: <i>Conducción de vehículos Livianos (Camionetas 4x4)</i> Código del PETS: <i>PETS-SSO-NW-008</i>	Responsable / Líder del Trabajo Nombre: <i>Miguel Delgado</i>  Firma	Requisitos Legales DS 024-2016/EM DS 005-2012/TR Ley 29783	
Secuencia / pasos de la tarea	Peligro	Riesgo	Controles o medidas preventivas		
1. <i>Inspección de Vehículo</i>	<i>Partes móviles y/o expuestas</i>	<i>Cortes, golpes, lesiones, arañones, contacto con alguna parte del cuerpo.</i>	<i>Corte de puntas y eliminar partes expuestas sobresalidas,</i>		
2. <i>Transporte de personal dentro proyecto</i>	<i>Vías en mal estado, animales, Pendientes pronunciadas /declive/desnivel</i>	<i>Choques atropellos, volcaduras</i>	<i>Manejo defensivo, control de velocidad, prioridades (Animales y Comuneros)</i>		
3. <i>Transporte de personal fuera del proyecto</i>	<i>Vías en mal estado, animales, declive, desnivel, Vehículos en tránsito, climas adversos</i>	<i>Desprendimiento de rocas, cuneteos, choques, atropellos</i>	<i>Control de velocidad, uso de radio para comunicar movimiento, manejo defensivo</i>		
4. <i>Volteo de unidad en área reducida</i>	<i>Espacio Reducido</i>	<i>Desprendimiento de rocas, cuneteos, choques, atropellos.</i>	<i>contacto visual con los conductores, manejo defensivo.</i>		
5. <i>Desplazamiento en retroceso</i>	<i>animales, Pendientes pronunciadas /declive/desnivel</i>	<i>Choques atropellos</i>	<i>contacto visual con los conductores, manejo defensivo, control de velocidad</i>		
6. <i>Estacionamiento</i>	<i>Espacio reducido, pisos irregulares, obstáculos en el piso, iluminación deficiente</i>	<i>Choques atropellos</i>	<i>control de velocidad</i>		
7. <i>Carguío de Equipos Materiales y/o Herramientas</i>	<i>Equipo, materiales y Herramientas en movimiento</i>	<i>Atrapamiento, aprisionamiento, impacto por</i>	<i>Inspección de herramienta, uso de herramienta en buen estado adecuadamente, uso de EPP necesario, aseguramiento y distribución de carga.</i>		
8. <i>Descarga de Equipos Materiales y Herramientas</i>	<i>Equipo, materiales y Herramientas en movimiento</i>	<i>Atrapamiento, aprisionamiento, impacto por</i>	<i>Inspección de herramienta, uso de herramienta en buen estado adecuadamente, uso de EPP necesario</i>		
9. <i>Orden y limpieza en la unidad</i>	<i>Partes punzocortantes y/o expuestas</i>	<i>Cortes, Golpes</i>	<i>uso de EPP necesario</i>		

FORMATO DE AUTORIZACIÓN**Tesista I**

Apellidos y Nombres: Guadalupe Muñoz Roy

41534479**FIGMM****royguadalupe@hotmail.com.**

DNI

Facultad

e-mail

Tesis Informe de Ingeniería Informe de suficiencia Título Profesional Maestría Doctor

Por medio del presente documento, autorizo a la Universidad Nacional de Ingeniería la publicación de mi tesis de maestría reservándome el derecho de autor de:

Título:

**“Mejora de la Gestión Operativa del Servicio de Outsourcing;
Soporte a Geología de la Empresa Manpower Professional
Services S.A.”**

Para que forme de la Base de datos de la Biblioteca Virtual del Sistema de Bibliotecas de la UNI y sea publicada a:

Texto Completo Resumen

En la página web del Sistema de Biblioteca UNI, la cual podrá ser consultado solo como lectura.

Lima, 1 de julio de 2019


DNI : 41534479

ANEXOS No 3 CURRICULUM VITAE (español e inglés)

	<p><i>Ingeniero de Minas y Administrador de Empresas, experiencia en Gestión de Proyectos, Gestión Minera, Seguridad y Salud ocupacional, Supervisión de Operaciones en Exploración, Minería Superficial y Subterránea.</i></p> <p>CIP: 182557 CLAD: 08874 DNI: 415334479 LICENCIA: A Tres C</p> <p>JR. LORETO S/N ATE - LIMA +51 984281983 royguadalupe@hotmail.com</p>
<p>ROY GUADALUPE MUÑOZ <i>INGENIERO DE MINAS</i> LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p> <p>EDUCACIÓN</p> <p>2016 - 2017 MAESTRÍA EN GESTIÓN MINERA Universidad Nacional de Ingeniería UNI</p> <p>2012 - 2015 INGENIERO DE MINAS Universidad Privada del Norte</p> <p>2001 - 2006 LIC. EN ADM. DE EMPRESAS Universidad Nacional Daniel A. Carrión</p> <p>IDIOMAS</p> <p>Inglés Nivel Intermedio Universidad Nacional de Ingeniería UNI</p> <p>HABILIDADES TÉCNICAS</p> <p>Minesigth JK-Simblast Microsoft Office. S10 Presupuestos. AutoCAD 3D. Civil 3D. SAP. Ofisis.</p> <p>CURSOS Y CAPACITACIONES</p> <p>Junio 2010 - CTVE EKSA Diseño de perforación y voladura en bancos y trabajos de mejora continua.</p> <p>Mayo 2010 - CTVE EKSA Diseño de perforación y voladura en taladros largos paralelos y en abanico.</p> <p>Abril 2016 - CTVE EKSA Seguridad con Explosivos en Minería Subterránea y a Tajo Abierto.</p> <p>Marzo 2010 - CTVE EKSA Explosivos y seguridad para Logísticos</p> <p>Marzo 2010 - CTVE EKSA Manipuleo de Explosivos</p> <p>Setiembre 2014 - CAPACITACIÓN EMPRESARIAL S10 S10 Presupuestos</p> <p>Mayo 2009 - Octubre 2009 IFB Asbanc Especialización en Banca Y Finanzas</p>	<p>EXPERIENCIA PROFESIONAL</p> <p>SUPERVISOR DE PROYECTOS <i>Agosto 2017 – A la fecha</i> MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES – NEWMONT PERÚ Gestión de procesos en Proyectos de Exploración, Gestión de Seguridad y Medio Ambiente, Gestión de Recursos Humanos, viajes a diferentes ciudades para supervisión, monitorear y coordinar el buen desarrollo de las labores del personal, presupuestos, valorizaciones.</p> <p>SUPERVISOR EHS Y OPERACIONES <i>Enero 2016 – Marzo 2017</i> INVERSIONES GENERALES CRISTIAN – MINERA YANACOCHA Supervisión de operaciones y seguridad en transporte de agua en Minera Yanacocha, elaboración presentación y seguimiento de la gestión de seguridad, (IPERC, PETS, inspecciones, capacitación), envío de indicadores de gestión.</p> <p>JEFE DE GUARDIA <i>Enero 2014 – Diciembre 2015</i> GRUPO GM MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN – MINERA MAGISTRAL DE HUARAZ- MINERA CAMPANA DE ORO Supervisión de operaciones (ventilación, sostenimiento, perforación, voladura, extracción y acarreo), coordinación con las áreas de soporte, elaboración de presupuestos para minería subterránea, cronograma, plan de obra y plan de seguridad, valorización de avance de obra, Viajes a Huaraz y Trujillo.</p> <p>SUPERVISOR DE OPERACIONES Y SEGURIDAD <i>Junio 2012 – Setiembre 2013</i> BUGAIS CORPORACIÓN – MINERA COIMOLACHE Supervisión de personal, elaboración de Matriz IPERC, PETS, Inspecciones en campo, presentación de Indicadores básicos de desempeño (IBD). Supervisión en trabajos de alto riesgo, movimiento de tierras, perforación voladura, carguío y acarreo, valorizaciones.</p> <p>SUPERVISOR DE OPERACIONES Y SEGURIDAD <i>Enero 2010 – Abril 2012</i> GRUPO GM MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN – MINERA COIMOLACHE Supervisión de operaciones, elaboración de presupuestos para obras civiles y medioambientales, valorizaciones, elaboración de cronograma, plan de obra, plan de seguridad y Medio Ambiente, supervisión en movimiento de tierras, perforación y voladura, carguío y acarreo.</p> <p>SUPERVISOR DE OPERACIONES <i>Febrero 2009 – Enero 2010</i> PRISMA CONTRATISTAS – OBRAS CIVILES Y MINERAS PERÚ Supervisión de Operaciones, elaboración del plan de seguridad y medio ambiente, realización de IPERC, PETS, inducción al personal ingresante, tareo de personal.</p>



Mining Engineer and Business Administrator, Experience in Project Management, Mining Management, Occupational Safety and Health, Supervision of Operations in Exploration, Surface and Underground Mining.

CIP: 182557
CLAD: 08874
DNI: 415334479
LICENSE: A Three C

JR. LORETO S/N ATE - LIMA
+51 937491983
royguadalupe@hotmail.com

ROY GUADALUPE MUÑOZ
MINE ENGINEER
BUSINESS ADMINISTRATION

EDUCATION

2016 - 2017
MASTER'S DEGREE IN MINING MANAGEMENT
National University of Engineering UNI

2012 - 2015
MINE ENGINEER
Private University of the North

2001 - 2006
BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
Daniel A. Carrión National University

LANGUAGES

English Intermediate Level
National University of Engineering UNI

TECHNICAL SKILLS

Minesigth
JK-Simblast
Microsoft Office.
S10 Presupuestos.
AutoCAD 3D.
Civil 3D.
SAP.
Ofisis.

COURSES AND TRAININGS

June 2016 - CTVE EXSA
Design of drilling and blasting in banks and continuous improvement works.

May 2016 - CTVE EXSA
Design of drilling and blasting in parallel and fan-shaped long drills.

April 2016 - CTVE EXSA
Safety with Explosives in Underground Mining and Open Pit.

March 2016 - CTVE EXSA
Explosives and security for Logistics

March 2016 - CTVE EXSA
Explosives Handling

September 2014 - EMPLOYMENT TRAINING S10
S10 Budgets

May 2009 - October 2009 IFB Asbanc
Specialization in Banking and Finance

PROFESSIONAL EXPERIENCE

PROJECT SUPERVISOR
August 2017 - To date
MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES - NEWMONT PERU
Process management in Exploration Projects, Safety and Environment | Human Resources Management, trips to different cities for supervision and coordinating the good development of the work of personnel, budget

EHS SUPERVISOR AND OPERATIONS
January 2016 - March 2017
INVERSIONES GENERALES CRISTIAN - MINERA YANACocha
Supervision of operations and safety in water transport in Miner preparation presentation and monitoring of security management, inspections, training), management indicators sent.

HEAD OF GUARD
January 2014 - December 2015
GRUPO GM MINING AND CONSTRUCTION - MINERA MAGISTRAL DE HUARAZ - MINERA CAMPANA DE ORO
Supervision of operations (ventilation, maintenance, drilling, blasting, haulage), coordination with support areas, preparation of budgets for mining, schedule, work plan and safety plan, advancement of work pro. Huaraz and Trujillo.

OPERATIONS AND SECURITY SUPERVISOR
June 2012 - September 2013
BUGAIS CORPORATION - MINERA COIMOLACHE
Supervision of personnel, preparation of matrix IPERC, PETS, field presentation of basic performance indicators (IBD). Supervision in earthworks, drilling blasting, loading and hauling, valuations.

OPERATIONS AND SECURITY SUPERVISOR
January 2010 - April 2012
GRUPO GM MINING AND CONSTRUCTION - MINERA COIMOLACHE
Supervision of operations, preparation of budgets for civil and environment valuations, elaboration of schedule, work plan, safety and environment supervision in movement of earth, drilling and blasting, loading and hauling

OPERATIONS SUPERVISOR
February 2009 - January 2010
PRISMA CONTRADICTS - CIVIL AND MINERAL WORKS PERU
Supervision of Operations, preparation of the safety and environment completion of IPERC, PETS, induction to the personnel entering, person