



**FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL ÁREA DE RRHH DE P&S PROSERGE
S.R.L.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
EDITH SOLEDAD ZUÑIGA YUPANQUI**

**ASESOR:
MG. ING. ROGELIO ALEXSANDER LOPEZ RODAS**

LIMA – PERU, ENERO 2022

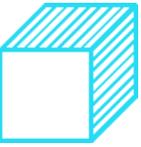


DEDICATORIA

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional, se lo dedico primeramente a Dios, a mis padres y a mi esposo que me apoyaron y motivaron constantemente.

“Esfuézate al máximo, lo que siembres hoy dará sus frutos mañana.”





AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la universidad, por bríndame su tiempo, guiarme y transmitirme sus conocimientos para mi formación profesional.





INTRODUCCIÓN

En la actualidad en Perú hay una gran variedad de empresas dedicadas al rubro de Mantenimiento en plantas Concentradoras, teniendo como clientes principales las grandes unidades mineras. Muchas de las cuales son micro, pequeña y mediana empresa, es por ello que tienen ciertas deficiencias, aún más cuando es una empresa de servicios. El Área de RRHH debe de tener un orden y control de todo el personal vinculado. En algunos casos estos empleados suelen trabajar por compromiso cumpliendo la tarea encomendada, generándose presión y trabajo repetitivo.

Estas empresas de servicios son denominadas contratistas para sus clientes, ellas realizan mantenimiento a los equipos que están en mal estado de las plantas concentradoras de las grandes mineras restaurando o recuperando su estado anterior. Atendiendo diferentes tipos de mantenimiento ya sea correctivo o preventivo.

Es esencial que las contratistas cuenten con un STAFF de profesionales en RRHH comprometidos y satisfechos en su trabajo que cuenten con una buena organización y orden de procesos que estos estén vinculados en la entrega del servicio para una mejora continua.

Un 76% de peruanos no se siente satisfecho con su trabajo, de esta estadística un 20% indica que no tiene un buen clima laboral, el 19% su jefe no lidera bien, el 12% no es conforme con su sueldo, el 10% no puede dar a conocer sus ideas y el 7% no cuentan con ascenso (Trabajando.com – Satisfacción Laboral 2016)

En esta estadística se observa que en el Perú hay un porcentaje mayor de personal insatisfecho en su trabajo por ello tenemos como finalidad planificar e implementar procedimientos de trabajo para el Área de RRHH de la empresa P&S PROSERGE S.R.L.





RESUMEN

El presente trabajo de Suficiencia profesional se basa en la planificación e implementación de procedimientos de trabajo para la satisfacción en el área de RRHH de la empresa P&S PROSERGE S.R.L.

La implementación de procedimientos nos ayudará a mejorar la gestión administrativa del área de recursos humanos. Para implementar se ha tenido un diagnóstico de la empresa P&S PROSERGE S.R.L., en base a ello iniciamos con el proyecto.

P&S PROSERGE S.R.L., ha tenido desorden sus registros, creando registros erróneos y repetitivos. Empezaremos por establecer y fijar los procesos para crear a la sucesión que lleva el área de RRHH

Con el trabajo de suficiencia profesional entenderemos el problema, identificaremos sus causas con sus respectivas consecuencias el cual utilizando la implementación de procedimientos, mejorará la gestión y orden del área de RRHH de la empresa P&S PROSERGE S.R.L., buscando la satisfacción de la empresa y sus colaboradores con el fin de ampliarse y progresar.





ABSTRACT

The present work of Professional Sufficiency is based on the planning and implementation of work procedures for satisfaction in the HR area of the company P&S PROSERGE S.R.L.

The implementation of procedures will help us to improve the administrative management of the human resources area. To implement a diagnosis of the company P&S PROSERGE S.R.L. Based on this, we started the project.

P&S PROSERGE S.R.L. You have messed up your records, creating erroneous and repetitive records. We will start by establishing and setting the processes to create the succession that leads the HR area

With the work of professional sufficiency we will understand the problem, we will identify its causes with their respective consequences which, using the implementation of procedures, will improve the management and order of the HR area of the company P&S PROSERGE S.R.L., seeking the satisfaction of the company and its collaborators in order to expand and progress.





TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
INTRODUCCIÓN	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	IX
INDICE DE FIGURAS	XI
INDICE DE GRÁFICOS	XIII
INDICE DE ANEXOS	XIV
CAPITULO I.....	1
GENERALIDADES DE EMPRESA.....	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	1
1.2. PERFIL DE LA EMPRESA.....	2
1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.....	3
1.3.1. Misión.....	5
1.3.2. Visión	5
1.3.3. Valores.....	6
1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	7
1.4.1. Descripción de las áreas funcionales.....	7
1.4.2. Organigrama actual de la empresa	10
1.5. DESCRIPCION DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.....	14
1.5.1. Análisis externo para la empresa Proserge S.R.L.	14





CAPITULO II	18
REALIDAD PROBLEMÁTICA	18
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	18
2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA	27
2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	28
2.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO	28
2.4.1. Objetivo general	28
2.4.2. Objetivos específicos	28
CAPITULO III	29
DESARROLLO DEL PROYECTO	29
3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO	29
3.1.1. Antecedentes de la investigación	29
3.1.2. Bases teóricas	30
3.1.3. Bases normativas	31
3.2. DESARROLLO DEL PROYECTO	32
3.2.1. Desarrollo de la encuesta interna	33
3.2.2. Planificar los procedimientos de trabajo del área de RRHH	38
3.2.3. Procedimientos a implementar en el área de RRHH	48
3.2.4. Difusión de los procedimientos de RRHH	62
3.3. COSTOS DEL PROYECTO	64
3.4. CRONOGRAMA DEL PROYECTO	66
3.5. CONCLUSIONES	67
3.6. RECOMENDACIONES	68
CAPITULO IV	69





REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	69
BIBLIOGRAFÍA	69
CAPITULO V	70
GLOSARIO DE TERMINOS	70
CAPITULO VI.....	71
ANEXOS	71





INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Analisis Pestel.....	14
Tabla 2 Análisis de la Matriz FODA	16
Tabla 3 Análisis Causas, Consecuencias y Aporte	19
Tabla 4 Normas Leyes que Involucran el Área de Recursos Humanos.....	32
Tabla 5 Primera Pregunta de la Encuesta	34
Tabla 6 Segunda Pregunta de la Encuesta	35
Tabla 7 Tercera Pregunta de la Encuesta	36
Tabla 8 Cuarta Pregunta de la Encuesta	37
Tabla 9 Procedimientos Para las Capacitaciones.....	49
Tabla 10 Proceso de Ejecución de las Capacitaciones	50
Tabla 11 Registros que Acompañan al Proceso	51
Tabla 12 Programa de Capacitaciones.....	52
Tabla 13 Proceso de Reclutamiento	53
Tabla 14 Proceso de Induccion.....	56
Tabla 15 Proceso de Cese de Laboral.....	58
Tabla 16 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal	60
Tabla 17 Procedimiento de Evaluación de Desempeño	61
Tabla 18 Registros que Acompañan al Proceso de Evaluación de Desempeño ..	62
Tabla 19 Costos Pasados a la Implementacion.....	64



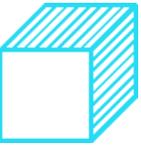


Tabla 20 Costos Optimizados del Proyecto 65

Tabla 21 Cronograma del proyecto..... 66





INDICE DE FIGURAS

Figura 1 P&S Proserge S.R.L. en sus Inicios	2
Figura 2 Logo de la Empresa P&S Proserge S.R.L.....	3
Figura 3 P&S Proserge S.R.L. en la Actualidad	3
Figura 4 Proceso de Recatamiento y Selección del Personal	21
Figura 5 Actividad Correspondiente del Área Usuaría	22
Figura 6 Actividades del Área de RR-HH v/s Trabajadores.....	24
Figura 7 Actividades del Usuario, el Área de RR-HH v/s Trabajadores.....	25
Figura 8 Sobrecarga de Actividades Laborales	26
Figura 9 Aglomeración de Documentos a Analizar.....	27
Figura 10 Flujograma de Planificación de los Procedimientos de RRHH	38
Figura 11 Flujograma del Procedimiento de Capacitaciones.....	40
Figura 12 Mapa de Procesos de Capacitaciones	41
Figura 13 Flujograma de Reclutamiento y Selección de Personal	42
Figura 14 Flujograma de Inducción de Personal	43
Figura 15 Mapa de procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal ..	44
Figura 16 Diagrama de Flujo para Cese del personal	45
Figura 17 Mapa de Procesos de Cese de Labores	46
Figura 18 Flujograma de Evaluación de Desempeño.....	47
Figura 19 Mapa de Procedimientos de Evaluación de Desempeño	48





Figura 20 Difusion de Procedimientos..... 63

Figura 21 Difusion en el Periodico Mural..... 63





INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama General de la Empresa P&S Proserge S.R.L.....	11
Gráfico 2 Mapa de Procesos Operativos de la Empresa P&S Proserge S.R.L. ...	12
Gráfico 3 Diagrama de Flujo de la Empresa P&S Proserge S.R.L.	13
Gráfico 4 Composición y Desarrollo de los 5W	17
Gráfico 5 Primera Pregunta.....	34
Gráfico 6 Segunda Pregunta.....	35
Gráfico 7 Tercera Pregunta.....	36
Gráfico 8 Cuarta Pregunta	37





INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Misión y Visión Aprobada por la Empresa.....	71
Anexo 2 Encuesta TSP	72
Anexo 3 Formato de Reuniones y Capacitaciones.....	73
Anexo 4 Ficha de Requerimiento del Personal.....	74
Anexo 5 Ficha de Entrevista.....	75
Anexo 6 Prueba Basica del Postulante de Seguridad	76
Anexo 7 Prueba Basica del Postulante de Operaciones	77
Anexo 8 Induccion SSO	78
Anexo 9 Induccion Operaciones.....	79
Anexo 10 Induccion del Personal	80
Anexo 11 Ficha del Personal.....	81
Anexo 12 Croquis Domiciliario.....	82
Anexo 13 Hoja de Ruta de Desvinculamiento Laboral	83
Anexo 14 Registro de Evaluacion de Desempeño	84
Anexo 15 Analisis de Evaluacion de Desempeño	85





CAPITULO I

GENERALIDADES DE EMPRESA

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Micro mediana empresa (Mype) con 9 años en el mercado de mantenimiento en plantas concentradoras, empresa familiar con 3 Socios al 33.3 % de acciones cada uno P&S. Producción y Servicios Generales S.R.L., trabajando con mineras como Cerro Verde, Chinalco, las Bambas y Buenaventura.

En industrias estuvo con cementos Yura y Graña Montero entre otras, hoy en la actualidad está trabajando con Sociedad Minera Cerro Verde y Graña - Montero

Su creación fue el 12 de abril del 2012 con una cantidad de 30 trabajadores incluyendo la plana administrativa, actualmente cuenta con 90 personas.

La organización trabaja con profesionales que tengan experiencia en el rubro, liderada por jefes de área, residente, supervisores de campo, supervisores de seguridad.

Contando con asesoría externa medico ocupacional y asesor legal.

En la figura 1 se muestran los principios de la empresa, cuando recién ingresaba a los mercados mineros e industriales.





Figura 1

P&S Proserge S.R.L. en sus Inicios



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

1.2. PERFIL DE LA EMPRESA

P&S Proserge S.R.L., con Ruc 20539399536, ubicada en la ciudad de Arequipa en la Av. Brasil E3 Asociación Aptasa Rio Seco en el Distrito de Cerro Colorado.

Realiza servicios de mantenimiento, montaje y desmontaje de equipos de producción en industrias y minas.

Todo su servicio se realiza bajo estándares de Seguridad, con alta eficiencia, trabajando con profesionales. (Surco, 2015).

En la Figura 2 se muestra una parte de nuestro personal en las instalaciones – Planta, personal recibiendo la charla de 5 minutos antes de sus labores diarias.





Figura 2

Logo de la Empresa P&S Proserge S.R.L.



Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)

Figura 3

P&S Proserge S.R.L. en la Actualidad



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

La organización brinda servicios de mantenimiento mecánico en plantas concentradoras chancado:





Mantenimiento en equipos de zarandas

Trabajos previos (traslado de materiales y herramientas). Soldeo de puntos de anclaje. Ejecución, Lanceo de oversize, desacoplar sistema motriz, retiro de ducto colector de polvo, retiro de jebes y faldones, retiro de pernos de chute cuña, retiro de pernos chute o/s, retiro de techos con grúa, fijación resortes, retiro de chute, retiro de chute cuña/posicionamiento de chute alimentación en zaranda, retiro de paneles e instalación de mordazas, instalación de pulpo y estrobado de zaranda, retiro de zaranda sobre cama baja, mediciones topograficas, instalación de resortes, estrobado e izaje de zaranda nueva, estrobado e instalación de chute, instalación de chute cuña, instalación de faldones laterales , montaje de techos, montaje de ducto de colectores de polvo, instalación de pasarela de feeder, prueba de equipo. Traslado y limpieza de zona de trabajo. (Olarte, 2019)

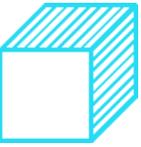
Cambio de liners en chutes, feeders yskirting

Movilización de materiales, equipos y herramientas. Bloqueo de los equipos. Lanceo del feeder. Retiro de guardas de protección. Instalación de acceso al feeder y retiro de compuerta. Cambio de liners en feeder. Limpieza, corte de pernos de sujeción y retiro de liners gastados. Retiro de liners gastados ya desmontados e ingreso de liners nuevos al interior den chute y skirting. Inspección y/o cambio de faldones en el feeder. Retiro de materiales sobrantes, residuos metálicos, herramientas, equipos y personal del interior del chute y del skirting. (Olarte, 2019)

Cambio de liners en hopper

Instalación de punto de anclaje de ser necesario. Limpieza del hooper y placas para inspección. Cambio de liners en hopper y de ser necesario reparación de plancha madre (según inspección). Realizar injerto en plancha madre según inspección. Los materiales como liners, pernos, ángulos, plancha, caucho, puntos de anclaje, etc. serán proporcionados por SMCV. Los consumibles como soldadura, epp y otros serán proporcionados por el contratista. Los liners, placas y otros serán retirados según inspección e indicación de SMCV. El contratista debe contar con camioneta





para el transporte de los materiales. Realizar el orden y limpieza de la zona de trabajo. Los materiales retirados que no hayan sido usados serán devueltos a Almacén. (Olarte, 2019)

1.3.1. Misión

P&S Proserge S.R.L., ofrecer productos y servicios de calidad con seguridad y en el plazo fijado en el cual estén desarrollados bajo estándares operativos que permitan solucionar los problemas y necesidades de nuestros clientes. (Proserge S.R.L., 2022)

1.3.2. Visión

Ser una empresa competitiva en el sector, acorde con las necesidades del cliente. Nuestro objetivo es trabajar cumpliendo a cabalidad las normas técnicas y exigencias de calidad y seguridad, pero, sobre todo, nos aseguramos de cumplir y exceder la plena satisfacción de nuestros clientes.

Tenemos el objetivo de obtener un mejor costo beneficio y buscar el desarrollo sostenible en cada uno de los proyectos que gerenciamos y ejecutamos. (Proserge S.R.L., 2022)





1.3.3. Valores

Puntualidad

Un valor muy importante que impulsa a la disciplina y el respeto hacia los demás, con puntualidad se genera confianza y credibilidad, llegar siempre antes, entregar los documentos a tiempo.

“La hora es la hora antes de la hora no es la hora después de la hora tampoco es la hora, la hora es la hora”

Responsabilidad

Valor que se practica empezando por el respeto a uno mismo y hacia los demás, buscando la capacidad autónoma de la perfección en las tareas y el cumplimiento de las mismas.

Honestidad

Está ligada con sinceridad, respeto, ética e integridad no solo es un valor, es la confianza que requiere nuestro personal para realizar sus funciones lo más honesto posible, saber que se debe y que no.

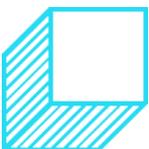
Compromiso

Tomar conciencia de cumplir con lo que te solicitan actividades, obligaciones implica responsabilidad.

Compromiso normativo: Sentimiento de obligación, el personal se siente comprometido con la organización.

Respeto

Ser reconocido, valorado, no abusando de nuestros compañeros, darles la importancia debida y apoyándolos respetando a nuestras más altas jerarquías.





1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

1.4.1. Descripción de las áreas funcionales

Gerente general

Se encuentra en una alta jerarquía, realiza evaluaciones periódicas, coordina reuniones grupales con las diferentes jefaturas a fin de verificar el avance de distintas áreas, presta atención a las operaciones diarias pone mejoras y brinda soluciones. Solicita informes mensuales afín de verificar el funcionamiento de forma panorámica.

Gerente administrativo

Se encarga de supervisar los procesos logísticos, negocia las condiciones financieras, verifica el control de ingresos y egresos. Vela por los trabajadores que tengan un correcto desenvolvimiento de sus labores, administra el correcto uso de los equipos, máquinas y herramientas. Mantiene contacto directo con el cliente. Realiza procedimientos comerciales y sus Registros.

Gerente de operaciones

Establece controles con el área de operaciones, brinda lineamientos y genera planes de acción. Realiza metas comerciales y operacionales. Verifica el fiel cumplimiento de otras áreas de acuerdo a sus compromisos. Implanta una mejora continua tanto en calidad, Seguridad y medio ambiente.

Jefe de operaciones, planeamiento y costos

Dirige y coordina los servicios. Formula proyectos para la organización. Realiza la evaluación de los costos generados por la empresa. Supervisa el cumplimiento de los procedimientos de cada uno de los servicios.





Mantiene constante comunicación con los supervisores de cada punto.
Realiza una evaluación previa del servicio que va a ejecutar.

Residente

Cumple sus actividades en los plazos establecidos de acuerdo a su jefatura, mantiene relación con el cliente, proveedores, subcontratistas. Propone y modifica lo planificado con respecto a los servicios de mantenimiento en mina, adopta medidas correctivas si requiere la actividad. Direcciona y coordina la planificación del servicio.

Jefe de administración

Coordina todos los recursos para la atención del servicio. Genera compras reporta los sistemas de contabilidad y verifica la matriz de la empresa, lidia con el cliente y coordina la gestión de distintas áreas.

Líder de seguridad

Encargado de supervisar, coordina los procesos correspondientes al sistema de seguridad y salud en la organización. Controla la seguridad de movildades, extintores y demás equipos (Conos, circulina, llaves, rueda y taco).

Participa en la aplicación de normas de seguridad a solicitud de la empresa u organización, realiza reportes informes o cualquier documentación que requiera el área de seguridad.

Supervisor de campo

Colabora con el Gerente de operaciones o residente con respecto al servicio asignado, ejecuta el proyecto, de ser necesario toma decisiones o consulta con sus jefes a mando responde ante los clientes y supervisores de seguridad. Adopta medidas si en caso lo necesita en los previos, durante y después del servicio.





Supervisor de seguridad

Planea todos los cambios que son necesarios para el programa de seguridad, reporta el estado de equipos, maquinas, herramientas. Realiza inspecciones, supervisa actividades o servicios. Velar por el bloqueo de todo el equipo Aplicar matriz IPER, PETS y Permisos.

Planner

Planificar todo lo necesario para la atención del servicio. Elaboración de expedientes técnicos y de costos. Coordinar con las distintas áreas y proveer todo lo requerido al servicio. Establece con los supervisores el personal en cada punto de trabajo, mantiene un control de todos los servicios de forma anual.

Recursos humanos

Revisa la documentación de cada legajo del personal, elabora planillas de remuneraciones de acuerdo a las normas legales considerando inasistencias, descuentos o adelantos. Emite informes, certificados. Participa en el proceso de reclutamiento, Ejecuta los contratos del personal. Programa las capacitaciones del personal de forma anual.

Logística

Encargado de realizar las compras a requerimiento de distintas áreas mediante la aprobación de su Jefatura inmediata. Tiene un control de sus máquinas, equipos y EPPs. Mantener permanentemente informado al jefe de su área acerca de sus actividades, encargado de programar mantenimiento a los equipos y movilidades. Manejar un Kardex para el control de EPPs, gestiona ingresos y salidas de almacén a otros puntos.

Contabilidad





Supervisa el correcto ingreso de las operaciones contables. Verifica el cumplimiento de impuestos, créditos. Registra compras, ventas, caja y cuentas corrientes. Realiza declaraciones de IGV – Renta Mensual. Vela por el registro de todo el comprobante, asesoran los aspectos fiscales y financieros que aquejan a la organización.

1.4.2. Organigrama actual de la empresa

Representación gráfica de la estructura del personal de P&S PROSERGE SRL, en distintos cargos y jerarquías.

En el Grafico 1 se visualiza el organigrama de la empresa está compuesta por Gerencias, jefaturas, responsables de área hasta personal Técnico.



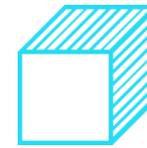
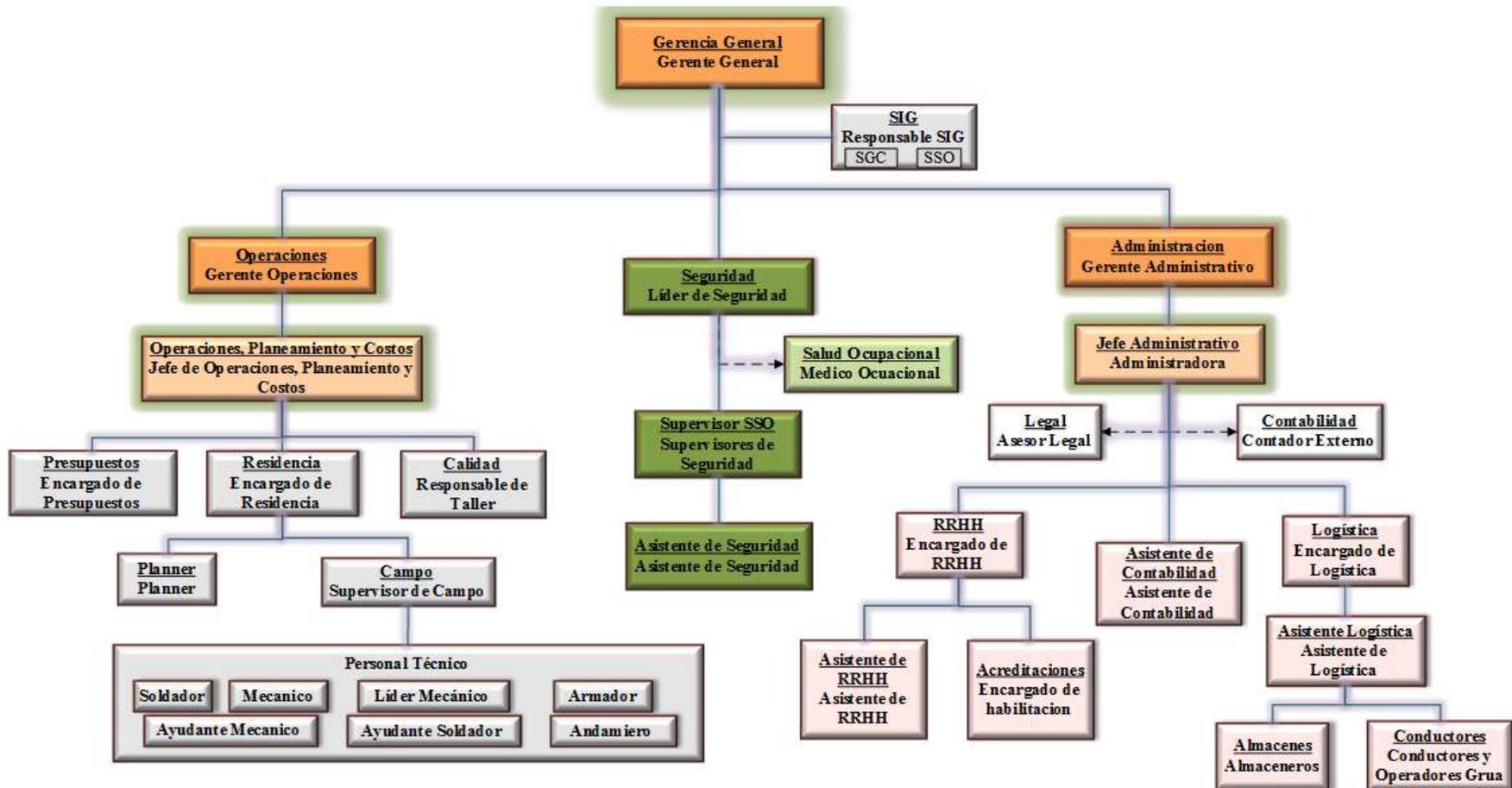


Gráfico 1

Organigrama General de la Empresa P&S Proserge S.R.L.



Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)



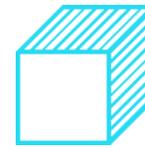
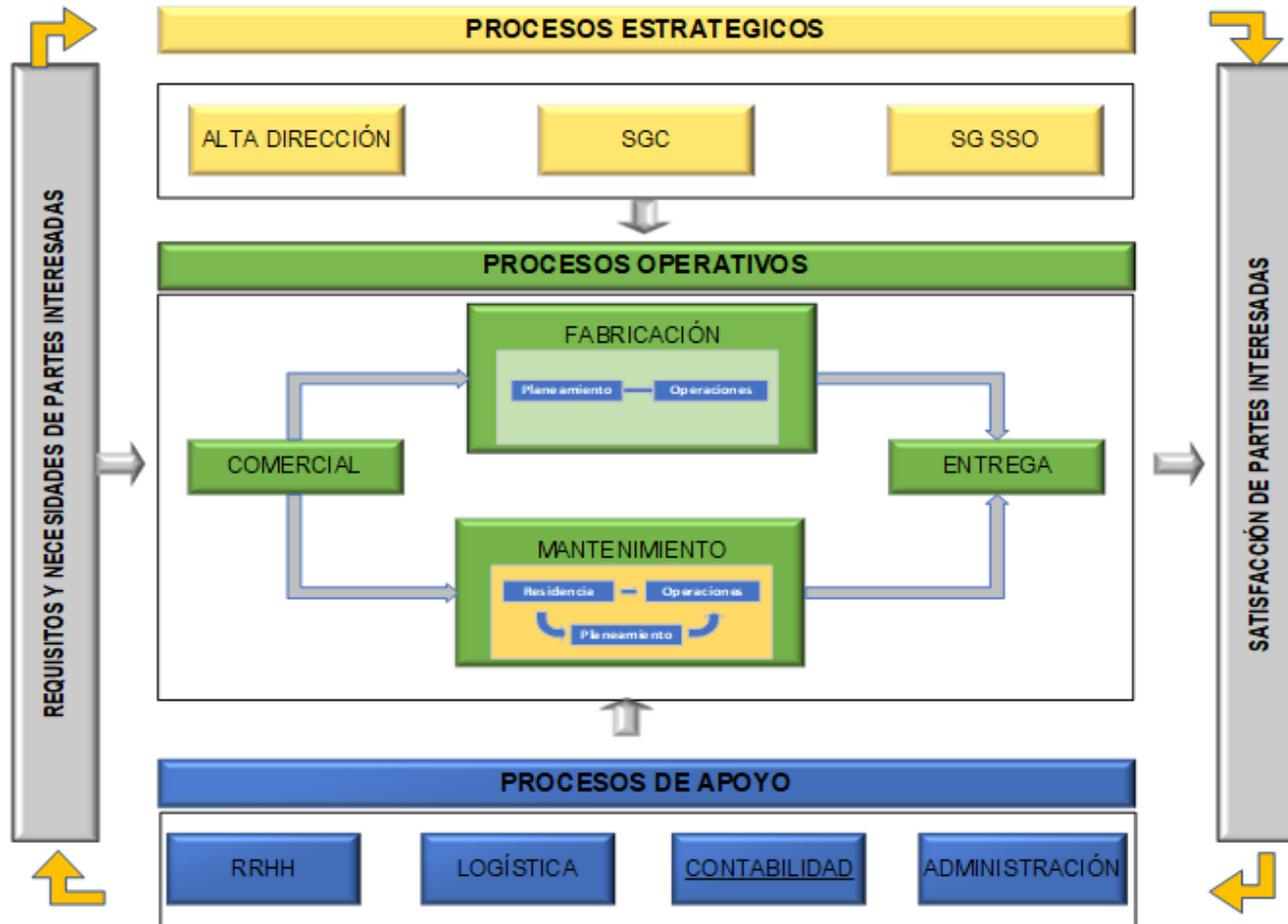


Gráfico 2

Mapa de Procesos Operativos de la Empresa P&S Proserge S.R.L.



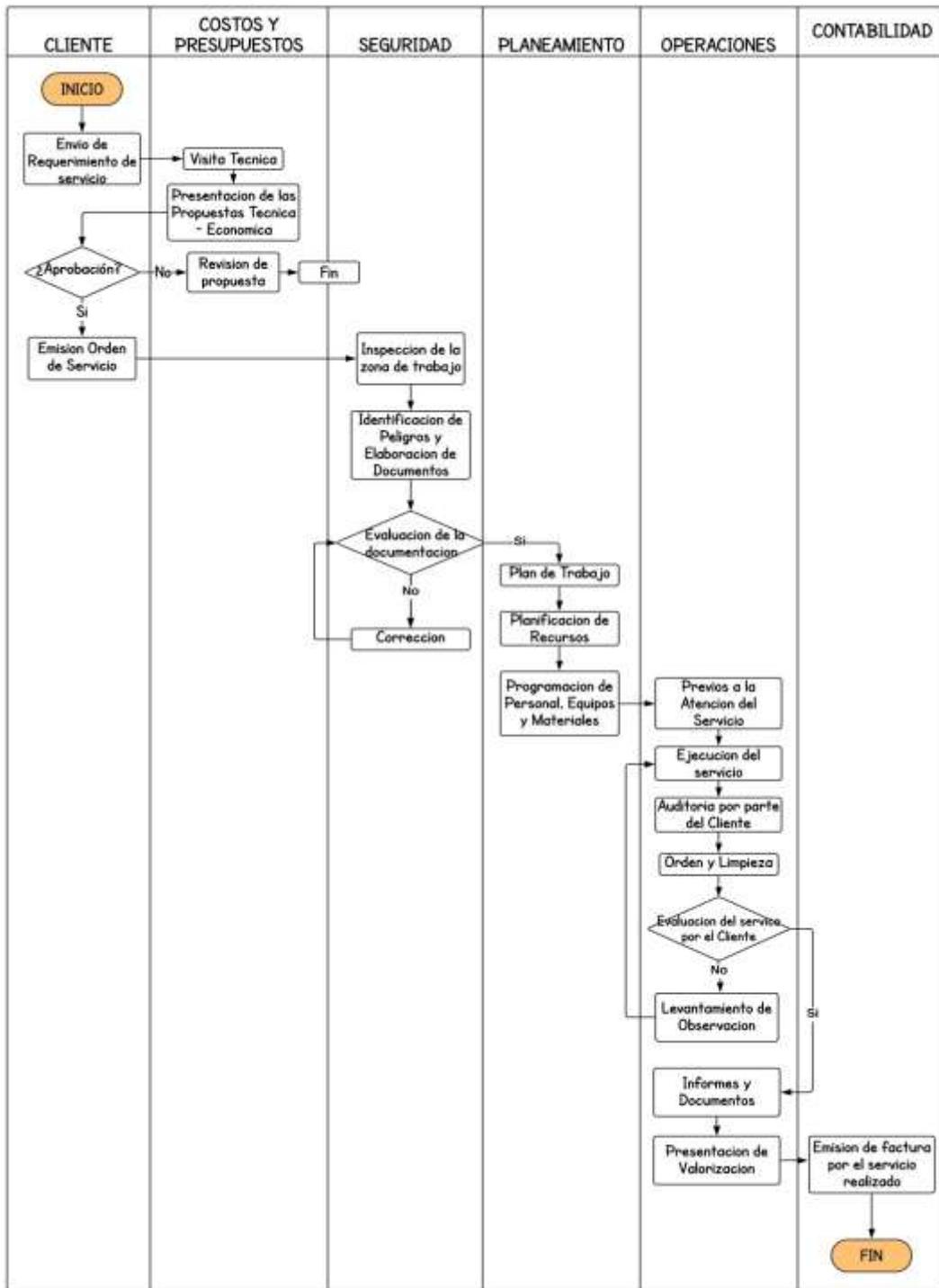
Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Gráfico 3

Diagrama de Flujo de la Empresa P&S Proserge S.R.L.



Fuente elaboración propia:: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





1.5. DESCRIPCION DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

1.5.1. Análisis externo para la empresa Proserge S.R.L.

Tabla 1
Análisis Pestel

ANÁLISIS PESTEL DE P&S PROSERGE S.R.L.	
POLITICOS	<ul style="list-style-type: none"> * La política del gobierno actual no favorece al rubro minero en su totalidad * La inestabilidad de la política y la mala organización del gobierno hace un mal manejo y control en el sector minero
ECONOMICOS	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar los periodos de altas y bajas de servicio en el rubro * El alza sube y baja del dólar afecta a la compra de recursos como materia prima para la asistencia de servicios *Nuevos proyectos y participación de nuevos inversionistas
SOCIO CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> *Oportunidades en el trabajo haciendo línea de carrera * Capacitación al personal mediante programas establecidos por la empresa
TECNOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> * Implementación tecnológica para mejorar la gestión administrativa del sistema de calidad. * Generación de plataformas por distintas mineras para mejorar la transferencia de información *Adquisición de equipos para mejorar los medios de comunicación
ECOLOGICOS	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con un sistema de gestión de medio ambiente * Fomentar y promover el uso de productos biodegradables * Impulsar el reciclaje de productos no renovables y la clasificación de residuos
LEGALES	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la legislación laboral *Cumplimiento de obligaciones de la empresa (SUNAT, INDECI y licencia de funcionamiento) *Cumplimiento de normas establecidas por la ley peruana

Fuente elaboración propia:: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Análisis FODA

Este análisis nos ayuda determinar la situación actual de la organización, tener un diagnóstico en base a nuestros factores internos (Fortalezas – Debilidades) y factores externos (Oportunidades – Amenazas).

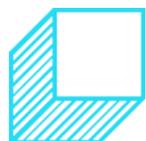


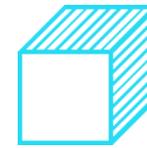


Tabla 2
Análisis de la Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - F01: P&S PROSERGE S.R.L. cuenta con profesionales en su equipo de trabajo. - F02: Nuestro personal se encuentra comprometido con la empresa, y con brindar productos y servicios de calidad. - F03: P&S PROSERGE S.R.L. brinda un programa de capacitación a su personal técnico. - F04: Ofrece precios competitivos. - F05: Cuenta con 2 zonas estratégicas en zona industrial. 	<ul style="list-style-type: none"> - D01: Falta de inspección y control de las operaciones involucradas en el mantenimiento. - D02: Poca disponibilidad de los equipos. - D03: Variación en la programación de recursos para los servicios de mantenimiento. - D04: Poca comunicación y coordinación entre las áreas. - D05: El 90% de la facturación de P&S PROSERGE S.R.L. está dirigida a un solo cliente (SMCV).
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS - FO	ESTRATEGIAS - DO
<ul style="list-style-type: none"> - O01: Alto crecimiento de la minería e industria. - O02: Desarrollo de nuevos proyectos mineros. - O03: Alta demanda de personal técnico y profesionales capacitados en el rubro minero. - O04: Respaldo de entidades externas que permite capacitar al personal. - O05: Contratos a largo plazo de nuevos clientes. - O06: El desarrollarnos y hacernos más fuertes con esta pandemia para futuras amenazas sanitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> - FO01: Captar mayor cantidad y diversidad de servicios para tener un incremento en nuestra experiencia laboral como empresa. - FO02: Captar mayor cantidad de personal con experiencia en el rubro minero y que tenga compromiso con la empresa. - FO03: Continuar siendo socios estratégicos con SMCV, y convertirnos en nuevos socios con otras mineras. 	<ul style="list-style-type: none"> - DO01: Capacitar al personal técnico en trabajos específicos y concientizarlos en temas de seguridad y salud ocupacional. - DO02: Adquisición nuevos equipos y herramientas. - DO03: Mejorar la comunicación entre las áreas para alcanzar los objetivos planteados. - DO04: Mejorar el posicionamiento de la empresa a nivel sur.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS - FA	ESTRATEGIAS - DA
<ul style="list-style-type: none"> - A01: Competidores con mayor cantidad de personal y de equipos. - A02: Competidores con más oportunidades de trabajo por su mayor experiencia y posicionamiento en el mercado. - A03: Situación financiera de la empresa debido a ser una empresa nueva. - A04: La comunidad amenaza a la apertura de nuevos proyectos mineros. - A05: Propagación y rebrote de la epidemia COVID - 19 en nuestra zona geográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> - FA01: Tener buenas relaciones con nuestros clientes. - FA02: Ampliar nuestro posicionamiento y buscar nuevos clientes. - FA03: Desarrollo de programas de innovación tecnológica. - FA04: Realizar pruebas rápidas para reincorporarse y para controlar la propagación del COV 19 con nuestro personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - DA01: Atraer a nuestros clientes ofreciendo una producción y servicio de calidad, para ampliar nuestros mercados. - DA02: Realizar servicios estratégicos para mantener relaciones y ampliar mercados. - DA03: Optimizar procedimientos operativos, de seguridad, calidad, otros. - DA04: Cumplimiento de nuestro Plan de vigilancia médica.

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

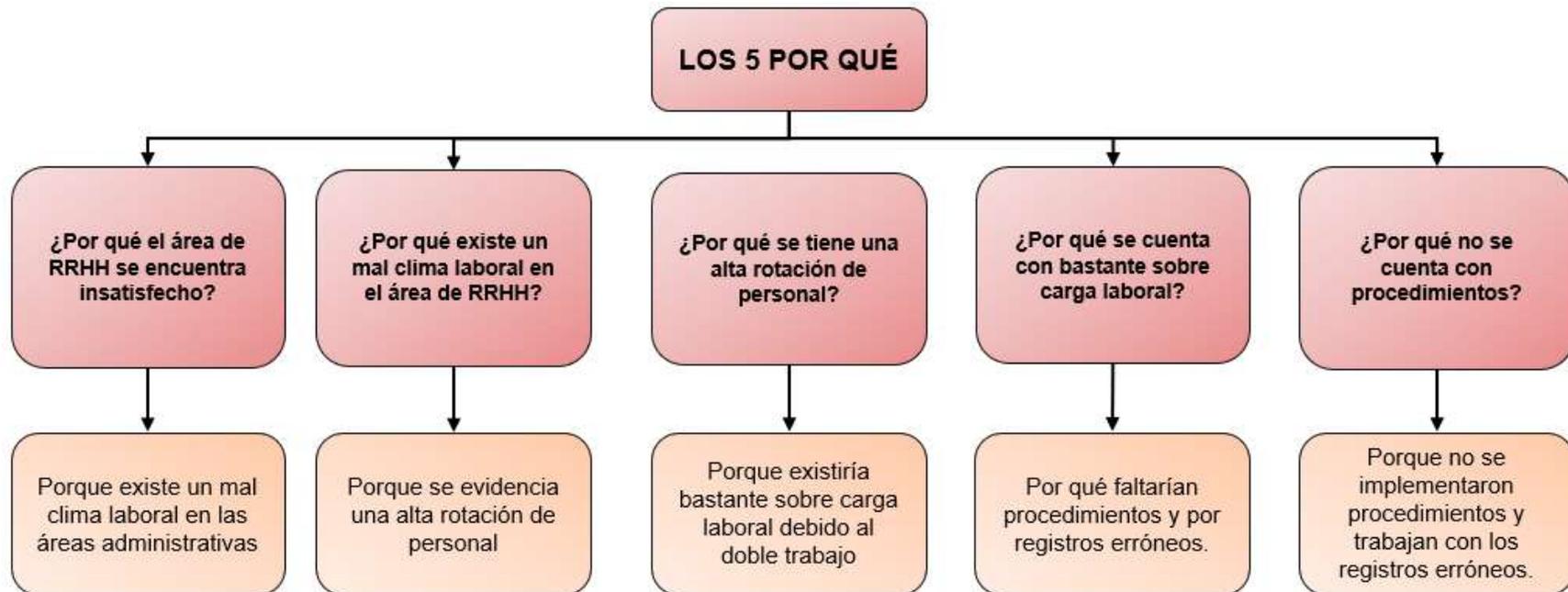




Metodo los 5 Porques

Se analizan las causas del problema de acuerdo al siguiente Grafico 4, con la finalidad de identificar las consecuencias que se generan en la empresa P&S PROSERGE S. R. L.

Gráfico 4
Composición y Desarrollo de los 5W



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





CAPITULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

P&S PROSERGE S.R.L., actualmente tiene un contrato con Cerro Verde (único cliente) con el cual viene trabajando 9 años aproximadamente en el rubro de servicios generales en minería; la organización si bien es cierto, está creciendo en el mercado local, por otra parte también se esataría generando que el personal se vaya incrementando conforme al avance y desarrollo de actividades con el cliente.

En la empresa P&S PROSERGE S.R.L., debería existir una secuencia de procedimientos en el área de RRHH, para que estos puedan generar valor agregado entre las distintas áreas de la organización, en las cuales debería evidenciarse en concondancia a las funciones de trabajo de cada uno de los trabajadores administrativos, y que en su conjunto, estén orientadas hacia la satisfacción y atención de servicios al único cliente que es Cerro Verde.

De acuerdo al criterio de calidad, los clientes deben de estar en la primera linea de consideración por parte de la empresa que prestan y vende sus servicios, pero para ello se tiene que validar las diversas actividades que involucran al proceso en general con el cual se integra dicha atención al cliente. Es decir, desde el momento que el cliente solicita o muestra su necesidad sobre un servicio, este servicio deberá tener controlado todas las carateristicas desde los recursos disponibles, el apoyo continuo sobre la gestión y atención, pero ante todo, los procedimientos de forma uniforme sobre los factores más importantes que involucra dicho servicio; en este caso, es el personal y sus cualidades técnicas que vienen a ser contratados para trabajar en la mina. Por ello se describe la características de dicho análisis:



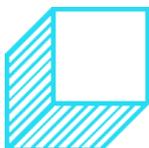


Tabla 3
Análisis Causas, Consecuencias y Aporte¹

CAUSAS	PROBLEMA	CONSECUENCIAS
Inexistencia de procedimientos y sobrecarga laboral	INSATISFACCIÓN LABORAL	Afectación al clima laboral, objetivos y metas con riesgos económicos para la empresa
<ol style="list-style-type: none"> 1 Por el clima interno entre trabajadores (Estrés) 2 Sobrecarga laboral en actividades (Estrés) 3 La no existencia de procedimientos (Gestión) 4 Desorden en registros y documentos (Gestión) 5 Errores y vacíos en la charlas de inducción (NSP) 6 Enfoque y función administrativa vertical (Gestión) 7 Llamados de atención sin alternativas (Autoridad) 8 Doble trabajo por errores de datos emitidos (Fatiga) 9 Labores con monotonía y sin ergonomía (Estrés) 10 Utilización mínima de recursos disponibles (Gestión) 	<p style="text-align: center;">APORTE</p> <p style="text-align: center;">Procedimientos de trabajo para satisfacción laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Crear e implementar los procedimientos de trabajo 2 Capacitación para el desarrollo y cumplimiento 3 Métodos de control interno para su desarrollo 4 Mejora continua en base a los objetivos 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sobrecarga laboral en actividades (Estrés) 2 Desorden en registros y documentos (Gestión) 3 Doble trabajo por errores de datos emitidos (Fatiga) 4 Trabajadores que renuncian al no cumplir metas (Rotación) 5 Afectación al clima laboral y su relación con los clientes int. 6 Errores continuos en la producción administrativa de RR HH 7 No cumplimiento de objetivos y metas para la empresa 8 Deterioro y desgaste de la imagen interna con otras conexas 9 Desmotivación en el área de RR-HH por sus "funciones del día" 10 Valor agregado a la empresa con riesgos económicos
PROPUESTA DEL PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL		
"PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE RRHH DE P&S PROSERGE S.R.L."		

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

¹ El análisis de las causas, consecuencias y aporte, para determinar el valor del título del TSP, se hizo en base a la tabla del Mg. Ing. Rogelio Alexander López Rodas. Conforme a los procedimientos de formulación.





Se parte por el enfoque del problema que en este caso consideramos que sería la “insatisfacción laboral”, y a partir de ello, vemos las causas por las cuales se origina dicha “insatisfacción laboral”; luego se realizó el cruce de las causas para poder determinar las consecuencias de manera general, previo a ello se determinó la fusión de las tres causas principales de mayor valor; del mismo modo en el caso de las consecuencias.

Causas de mayor consideración:

- a. Sobrecarga laboral en actividades.
- b. La no existencia de procedimientos.
- c. Utilización mínima de recursos disponibles.

Consecuencias de mayor consideración:

- d. Afectación al clima laboral y su relación con sus clientes internos.
- e. No cumplimiento de objetivos y metas para la empresa.
- f. Valor agregado a la empresa con riesgos económicos.

Verificando el cruce de la causa principal versus la consecuencia se determinó el aporte que se requiere inicialmente para determinar el análisis y diagnóstico del problema, teniendo como resultado lo siguiente:

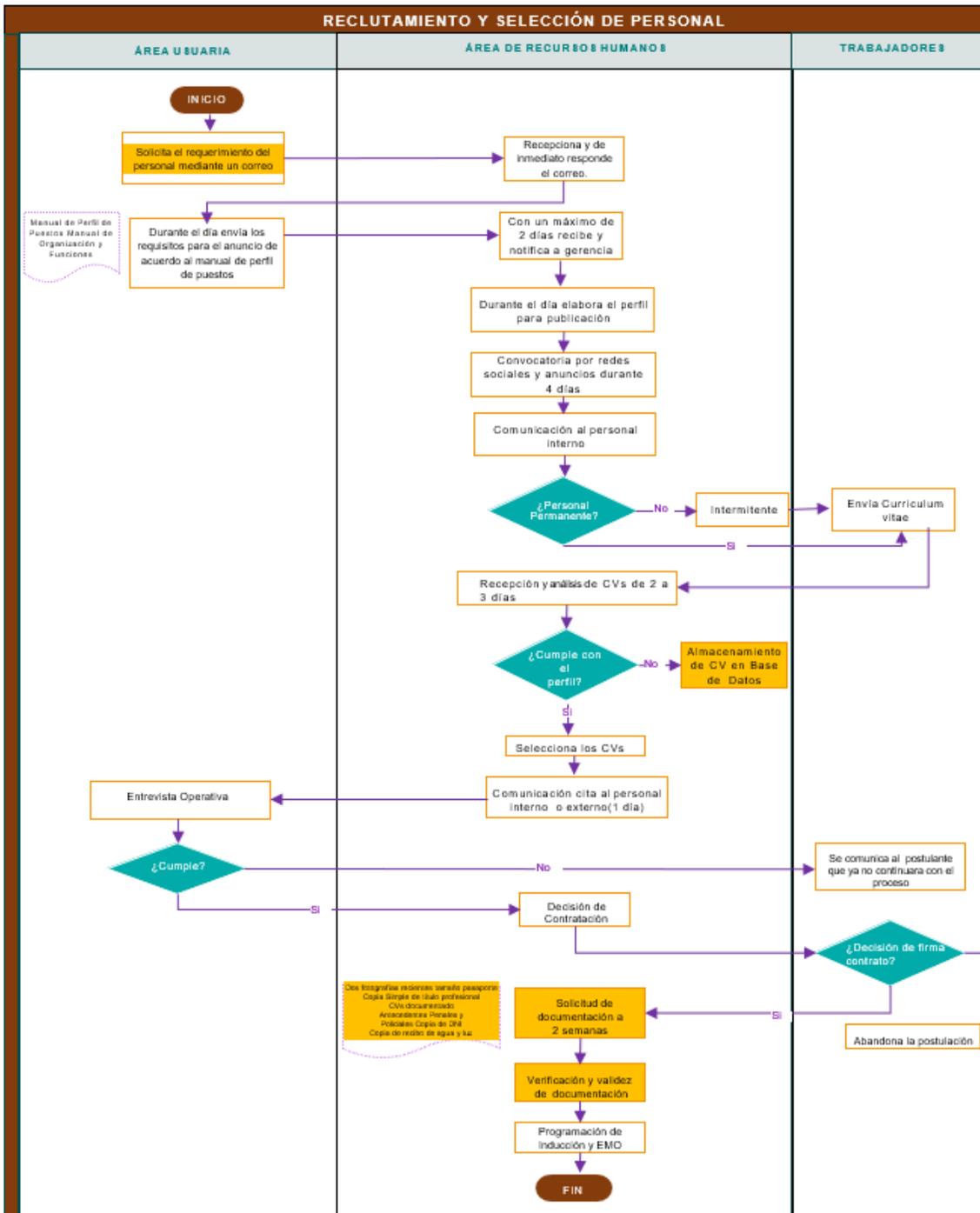
“Planificación e implementación de procedimientos de trabajo para la satisfacción laboral en el área de RRHH de P&S PROSERGE S.R.L.”.

Para afianzar un análisis a profundidad, se ve por conveniente desarrollar las características propias del proceso del área de RR-HH, tomando en cuenta el proceso de reclutamiento del personal; para efecto se muestra el diagrama de proceso de forma general, sobre el cual se irá desagregando para su análisis correspondiente:





Figura 4
Proceso de Recatamiento y Selección del Personal



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

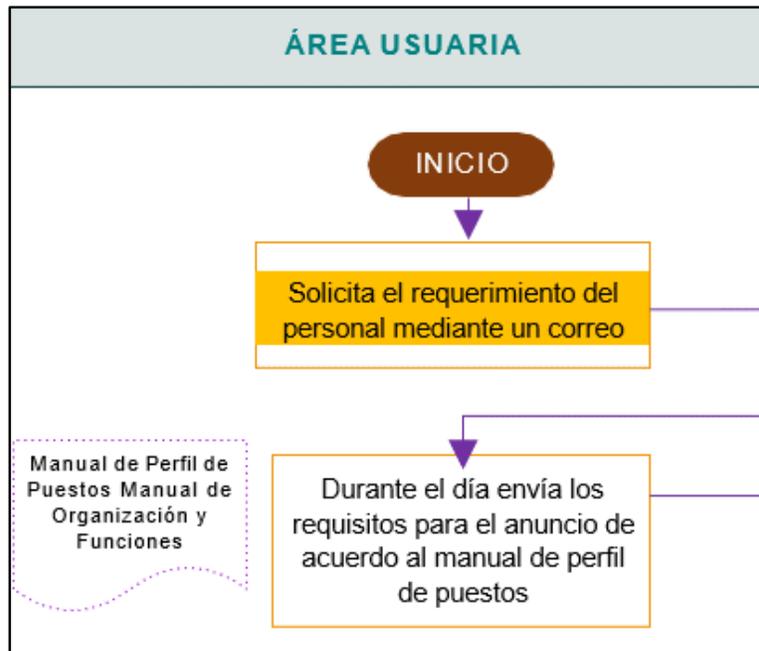




En la **figura 5** se observa que al iniciar la actividad en el momento en que se realiza el requerimiento de personal solo se realiza mediante un correo no hay la existencia de un formato de requerimiento, por lo tanto, no hay registros y no hay control para una contratación efectiva.

Mantener un registro de todos los requerimientos de personal sirve de guía para cumplir con el procedimiento que esto se centra en la norma internacional ISO 9001 para tener un sistema efectivo de gestión que nos permita mejorar nuestro servicio. Posterior a ello nos permite y nos favorece a evaluaciones con nuestro cliente o fiscalizaciones externas. El formato ligado al procedimiento de reclutamiento nos asegura confianza eficiencia y sobre todo una trazabilidad desde el inicio de requerimiento hasta una contratación efectiva.

Figura 5
Actividad Correspondiente del Área Usuaria



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





En cuanto a la **Figura 6** no se tiene una base registrando al personal que no cumple con el perfil resaltando su competitividad y por qué no cumplió con lo solicitado, para futuras convocatorias o si el personal regresara a una futura convocatoria y si este ha tenido un disgusto o dificultad con el área de RRHH.

Es recomendable en esta actividad manejar una data de los candidatos al puesto para una futura selección si se requiere, esta data debe de tener un tiempo de vigencia para no sobrecargarnos de información, así mismo que se maneje de forma virtual para agilizar el proceso.

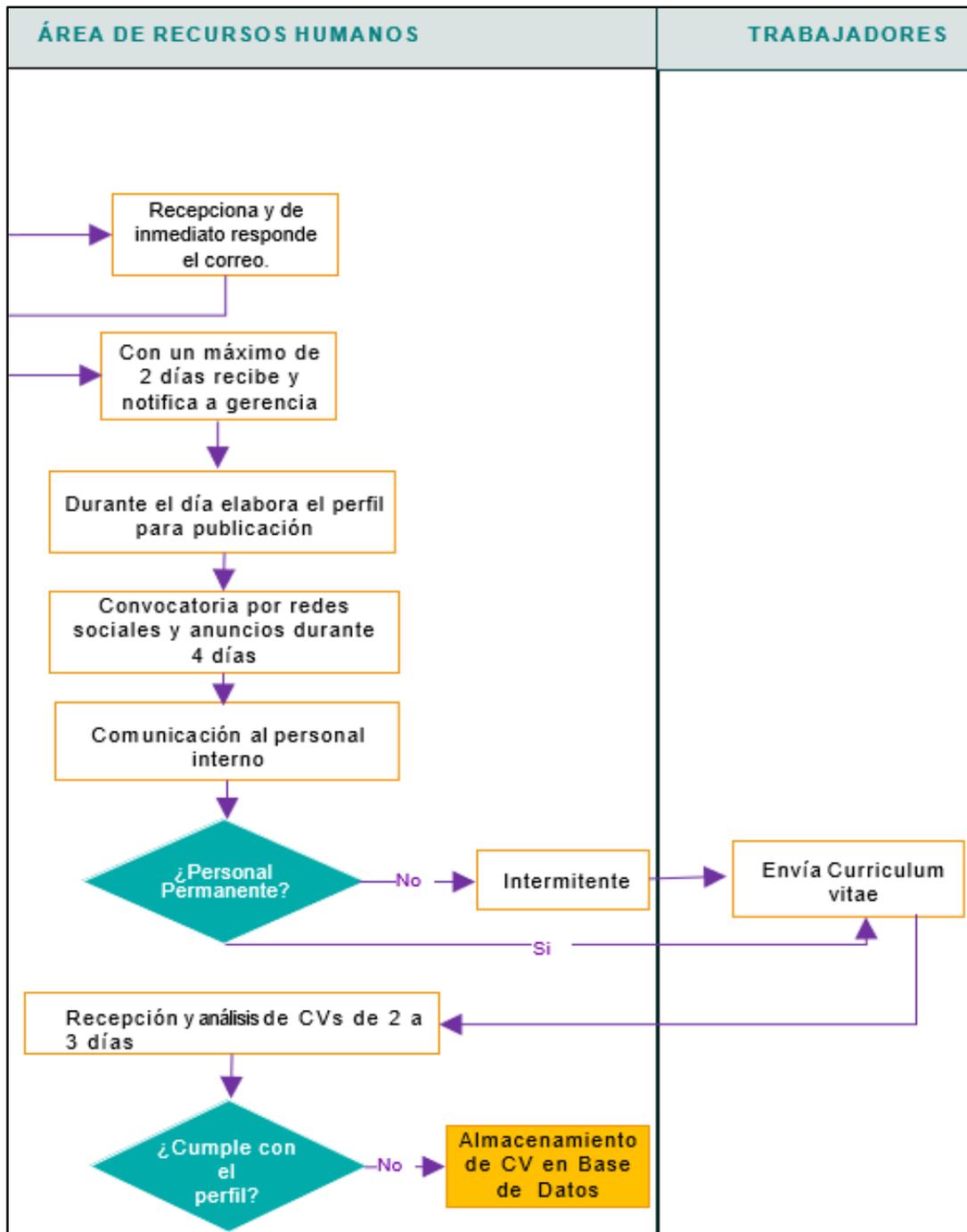
En cuanto a la **Figura 7** no se tiene toda la documentación completa como los antecedentes penales y judiciales del personal que acaba de ingresar, el área de RRHH lo solicita y no suelen cumplir por la aceleración de la contratación y más adelante no se suele regularizar su documentación.

Es necesario que el personal cumpla con la solicitud para saber si se contratan con personas que tienen infracciones penales o cometieron algún acto delictivo, puesto a que los antecedentes registran si la persona ha sido reclusa





Figura 6
Actividades del Área de RR-HH v/s Trabajadores



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)



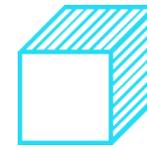
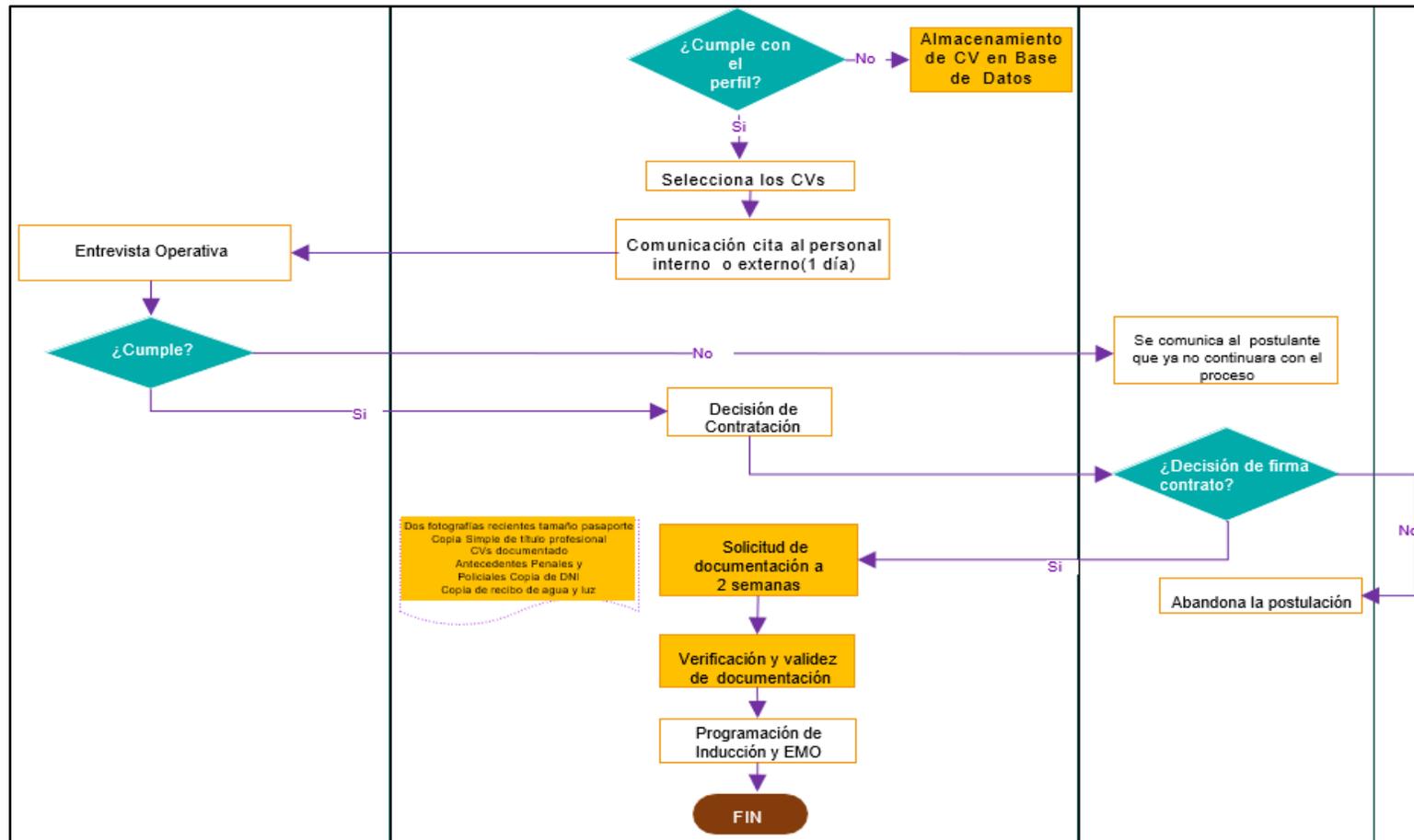


Figura 7
Actividades del Usuario, el Área de RR-HH v/s Trabajadores



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Sobrecarga laboral en actividades

Considerando que el personal tiene un índice de estrés por la sobrecarga laboral, el trabajador administrativo si no tiene pausas activas esto generaría al mismo tiempo una vía probable de problemas músculo esqueléticos, sumado a la no consideración ergonómica básica, el ambiente de trabajo y principalmente la sobrecarga de actividades.

Figura 8

Sobrecarga de Actividades Laborales



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

La no existencia de procedimientos

Del análisis general expuesto, la verificación sobre la ausencia de los procedimientos en el área de RRHH vendría a generar la no validación de datos con resultados en registros erróneos, por el cual, el trabajo doble tendría otras causas y consecuencias a considerar.





Figura 9

Aglomeración de Documentos a Analizar



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Utilización mínima de recursos disponibles

En la **Figura 9**, la existencia de la documentación en aglomeración llámese registros diversos con distintas carpetas, demostraría que hay un uso mínimo de trabajo como actividad y a su vez de recursos para generar un orden, con la finalidad de obtener y usar sea la secuencia de los registros clasificados, la facilidad de encontrar el documento solicitado; y no la parte contraria como son los errores, con evidencia de desorden.

2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

La empresa al tener como actividad principal, que es brindar servicios a su cliente único la minera Cerro Verde, debería considerar la, ¿Planificación e implementación de procedimientos de trabajo para la satisfacción laboral en el área de RRHH de P&S PROSERGE S.R.L.?





2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa al tener como actividad principal, que es brindar servicios a su cliente único la minera Cerro Verde, debería considerar la tanto la planificación e implementación de procedimientos de trabajo para la satisfacción laboral en el área de RRHH de P&S PROSERGE S.R.L.

2.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

2.4.1. Objetivo general

Planificación e implementación de procedimientos de trabajo en la empresa P&S PROSERGE S.R.L.

2.4.2. Objetivos específicos

- a. Análisis y diagnóstico del área de RRHH a través de una encuesta sobre la satisfacción laboral.
- b. Planificar los procedimientos de trabajo del área de RRHH.
- c. Describir los procedimientos y funciones del área de RRHH.
- d. Implementación de los procedimientos de trabajo del área de RRHH.





CAPITULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

3.1.1. Antecedentes de la investigación

El presente TSP planifica y elabora los procedimientos que involucra al área de RRHH, para ello se necesitó investigar la satisfacción del área de RRHH en la empresa.

El presente trabajo se basa en los antecedentes local, nacional e internacional obteniendo resultados y contribuciones favorables.

Antecedente internacional

Scarleth Herrera, Daysi mantilla, Jennyfer Vega, Beverly Castillo (2020) Proceso administrativo de área de Recursos Humanos en la empresa “Las Limas S.A., de la ciudad de Estelí” (Nicaragua): En la tesis se realizó una secuencia de pasos a seguir como planificación, integración del control y cumplimiento de los procesos administrativos, así mismo se implementan capacitaciones para desempeñarse de manera eficiente y mejorar progresivamente, logrando una mejoría en la empresa Las Limas S.A. (Herrera, Mantilla, Vega, & Castillo, 2020)

Antecedente nacional

Mendoza Mónica (2018) Diseño de un Manual de procedimientos del área de recursos humanos para mejorar la gestión administrativa de la empresa Leoncito S.R.L. (Perú): La tesis busca diseñar el manual de procedimientos para generar una mejora en la gestión administrativa, trabaja un método deductivo e inductivo y para la recolección de datos o dar un diagnóstico usa una encuesta al área,





apoyando de esta forma las siguientes actividades realizando una comunicación efectiva. (Mendoza , 2018)

Antecedente local

Ingrish Centeno (2018) Programa de mejora de gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero. (Perú): en la tesis determina la relación del personal que hay entre la gestión del talento humano y con el desempeño de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero, con este trabajo pretende apoyar la gestión de talento humano en las instituciones públicas del gobierno peruano, planteando un programa. (Centeno, 2018)

3.1.2. Bases teóricas

En el presente trabajo de suficiencia se usa la metodología ciclo PHVA para una mejora continua en el área de RRHH de la empresa consiste en 4 fases continuas planear, hacer verificar y actuar, esta metodología se usa para mejorar la gestión administrativa primero se realizara una auditoria interna como diagnóstico para luego aplicar la herramienta de gestión. Con el trabajo de suficiencia profesional entenderemos el problema, identificaremos sus causas con sus respectivas consecuencias

- **Planificación:** Encuesta al personal de RRHH
- **Hacer:** Elaboración de procedimientos del área RRHH.
- **Verificación:** Verificar el cumplimiento de los procedimientos del área.





- **Actuación:** Cierre del proceso de implementación, permitiendo un círculo de mejora.

3.1.3. Bases normativas

Toda organización alcanza sus objetivos pero para ello es indispensable que cuenten con normativas necesarias bajo un control de derechos tanto para el empleador como para el empleado.





Tabla 4

Normas Leyes que Involucran el Área de Recursos Humanos

DOCUMENTO / REGISTRO	DOCUMENTO LEGAL ASOCIADO
Sistema de Gestión de la Calidad	Norma ISO 9001:2015 Sistema Gestión ISO 9001:2015
Recursos Humanos	Ley 27942 DS010-2003 - MIMDES
Recursos Humanos	DS 005-2012 TR Reglamento de la Ley 29783
Recursos Humanos	Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad
Recursos Humanos	RM N° 376-2008-TR: Medidas Nacionales frente al VIH y SIDA en el lugar de trabajo (30/11/2008)
Recursos Humanos	Resolución de Gerencia Central de Aseguramiento N° 030-GCAS-ESSALUD. Modifican la Resolución N° 34-GCAS-ESSALUD-2011 en lo referente a la cobertura por maternidad. (13/11/2013)
SST y Recursos Humanos	DS N° 003-98-SA Aprueban Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (13/04/1998)
Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores	Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA
SST, Anexo 6	DS023-2017 -EM

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

3.2. DESARROLLO DEL PROYECTO

Desarrollaremos los procesos y actividades para formar los procedimientos que competen al área de recursos humanos.

Análisis y diagnóstico del área de RRHH

Definimos la situación actual de la empresa a fin de modificar o crear las actividades o formatos que tiene cada procedimiento. En este punto se evalúa mediante una encuesta cuan satisfecho o tranquilo se encuentra el personal





de RRHH para el desarrollo de sus actividades previo a la ejecución de sus procedimientos.

3.2.1. Desarrollo de la encuesta interna

Para poder determinar el nivel de satisfacción interna sobre el área de recursos humanos, nos podrá permitir tener un primer diagnóstico para la retroalimentación sobre los deseos o aspiraciones que los trabajadores esperan de dicha área.

Para ello, se han compuesto 4 preguntas abiertas en base al clima laboral y su relación con la dirección y sus roles dentro de sus actividades, que permitiría utilizar las herramientas de calidad con la finalidad de evaluar y establecer los procedimientos y determinar los roles para que los trabajadores se relacionen con el compromiso hacia la productividad e involucrarse más sobre los proyectos que gestiona el área de RRHH.





- **Primera Pregunta**

1. ¿Estima usted que tiene sobrecarga laboral en su área?

Tabla 5

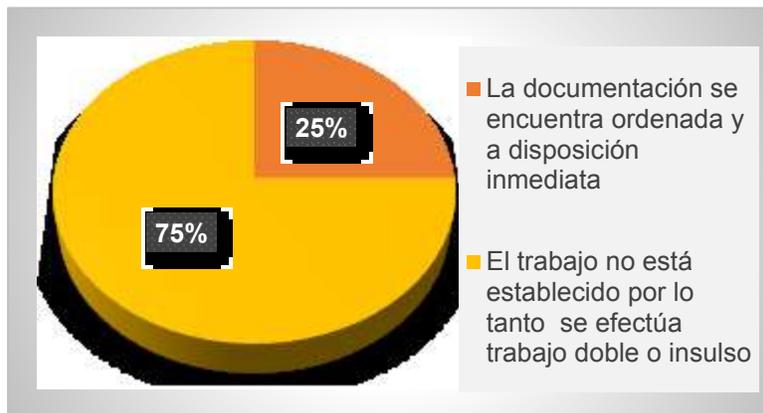
Primera Pregunta de la Encuesta

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
La documentación se encuentra ordenada y a disposición inmediata.	1	25%
El trabajo no está establecido por lo tanto se efectúa trabajo doble o insulso.	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Gráfico 5

Primera Pregunta



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

interpretación: se puede decir que el 100% del personal del área de RRHH encuestados, el 25% indica que la documentación se encuentra a disposición inmediata y ordenada y el 75% manifiesta que el trabajo no está establecido, por lo tanto, realizan trabajo doble e insulso; y según el gráfico se observa que la mayor





cantidad tiene sobre carga laboral y con cierto nivel de retrabajo, es decir que rehaga su documentación cada vez que esta sea solicitada.

- **Segunda pregunta**

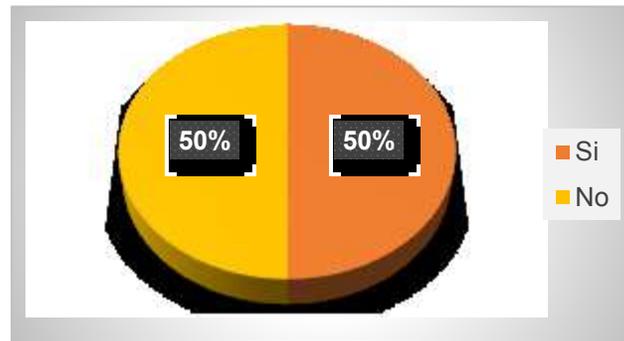
2. ¿Está usted feliz de formar parte de la empresa?

Tabla 6
Segunda Pregunta de la Encuesta

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	50%
No	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Gráfico 6
Segunda Pregunta



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Interpretación: Del 100% del personal del área de RRHH encuestados, el 50% afirma que está contento de formar parte de la empresa y viceversa que no está feliz de conformar la organización, es decir que la mitad del personal del área no se siente comprometido con la empresa por lo tanto el personal no brindara resultados optimistas.





- **Tercera Pregunta**

3. ¿Considera usted que tiene un clima laboral favorable para su área?

Tabla 7

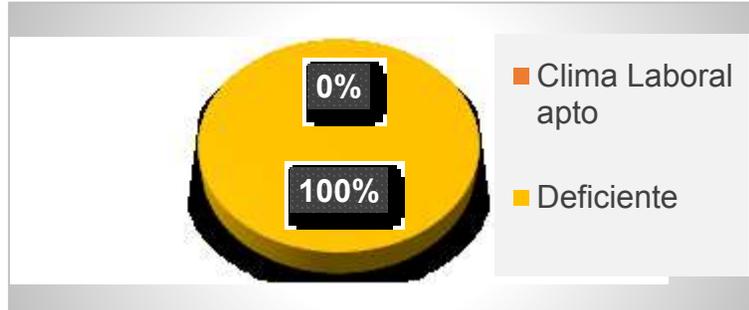
Tercera Pregunta de la Encuesta

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Clima Laboral Apto	0	0%
Deficiente	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Gráfico 7

Tercera Pregunta



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Interpretación: Del 100% del personal del área de RRHH encuestados, el 0% indica que el clima laboral es apto y el 100% manifiesta que el área cuenta con un clima laboral deficiente, es decir que el clima laboral del área no es favorable, esto genera la alta rotación del personal.

- **Cuarta Pregunta**





4. ¿Considera usted que su área debe tener procedimientos estandarizados?

Tabla 8

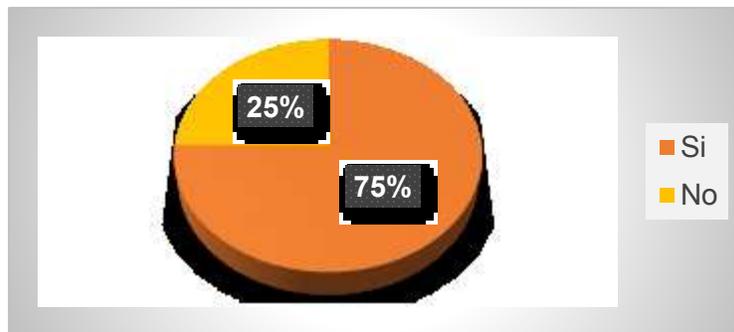
Cuarta Pregunta de la Encuesta

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Gráfico 8

Cuarta Pregunta



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Interpretación: Del 100% del personal del área de RRHH encuestados, el 75% manifiesta que su área no cuenta con los procedimientos que se requiere para trabajar y el 25% considera que no es necesario los procedimientos, por ello no hay un flujo de trabajo.



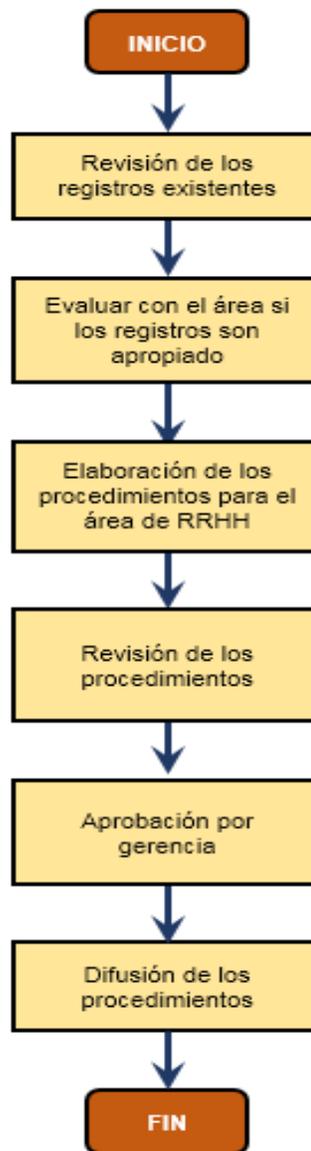


3.2.2. Planificar los procedimientos de trabajo del área de RRHH

Se detallará la planificación para la elaboración de los procedimientos de recursos humanos desde una evaluación de sus procedimientos hasta una difusión de los procedimientos a los involucrados.

Figura 10

Flujograma de Planificación de los Procedimientos de RRHH



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Describir los procedimientos y funciones del área de RRHH

Se detallará los procedimientos con sus respectivas deficiencias (resaltado en amarillo) para la elaboración de los procedimientos y codificarlos una vez creados.

Capacitaciones: El procedimiento se aplicaría de forma anual según programa de capacitaciones, puesto a que en el área no hay un programa de capacitaciones este mismo sería aprobado por gerencia para su posterior ejecución en apoyo de áreas involucradas como logística para la implementación de local, hojas para las evaluaciones etc.

En el **siguiente flujograma de capacitaciones** se observa resaltado en amarillo el programa de capacitaciones debido a que P&S PROSERGE S.R.L., no cuenta con un programa de capacitaciones este se realiza de forma inmediata sin coordinación anticipada y solo con el personal que está disponible

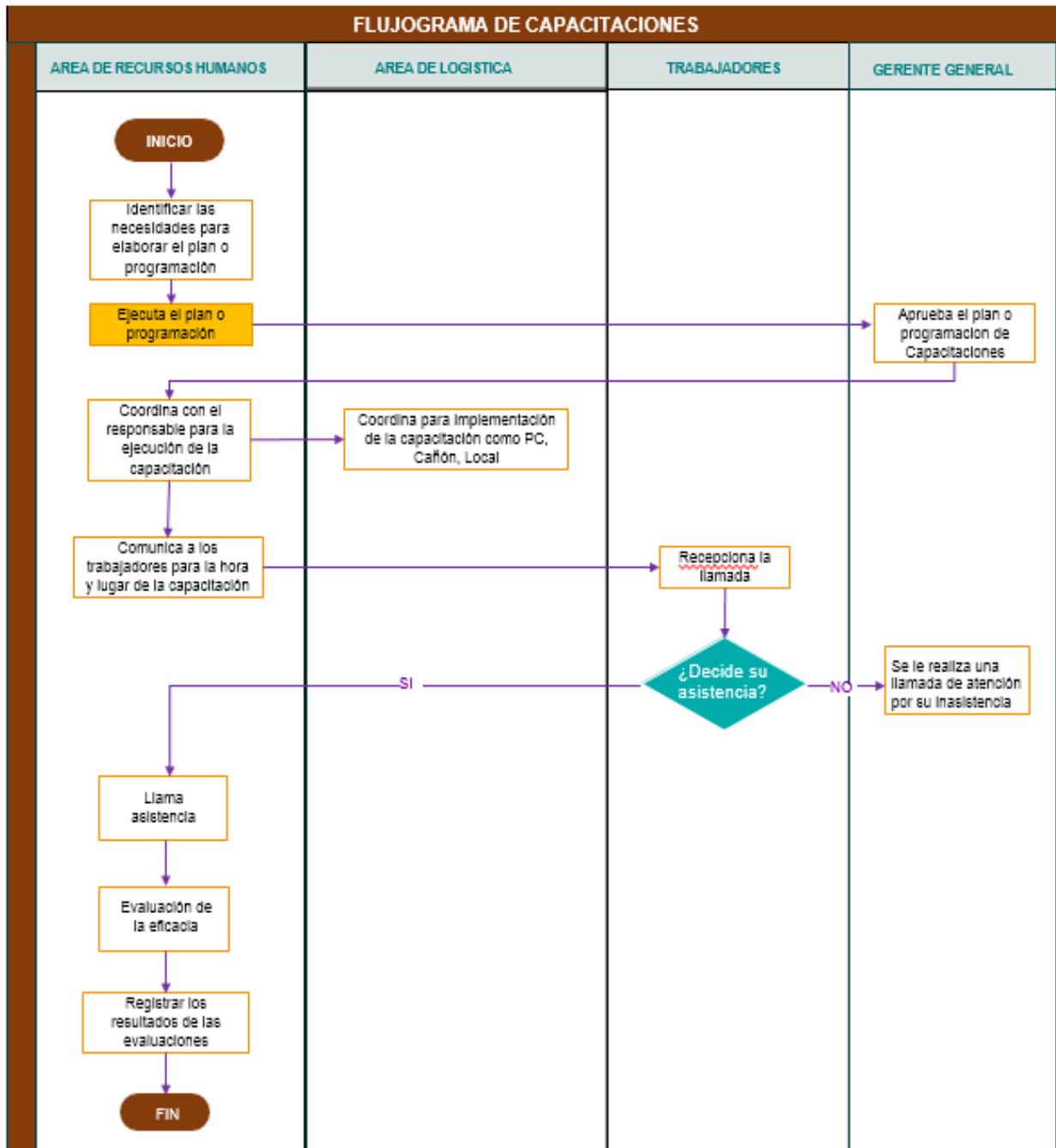
Gerencia aprueba la capacitación que se realiza de forma inmediata debido a que se tiene capacitar al personal para cumplir con lo que solicita el cliente

La deficiencia que se tiene, es que no todo el personal asiste a la capacitación, pero si se cumple con las necesidades o temas que gerencia lo apruebo fechas anteriores.





Figura 11
Flujograma del Procedimiento de Capacitaciones



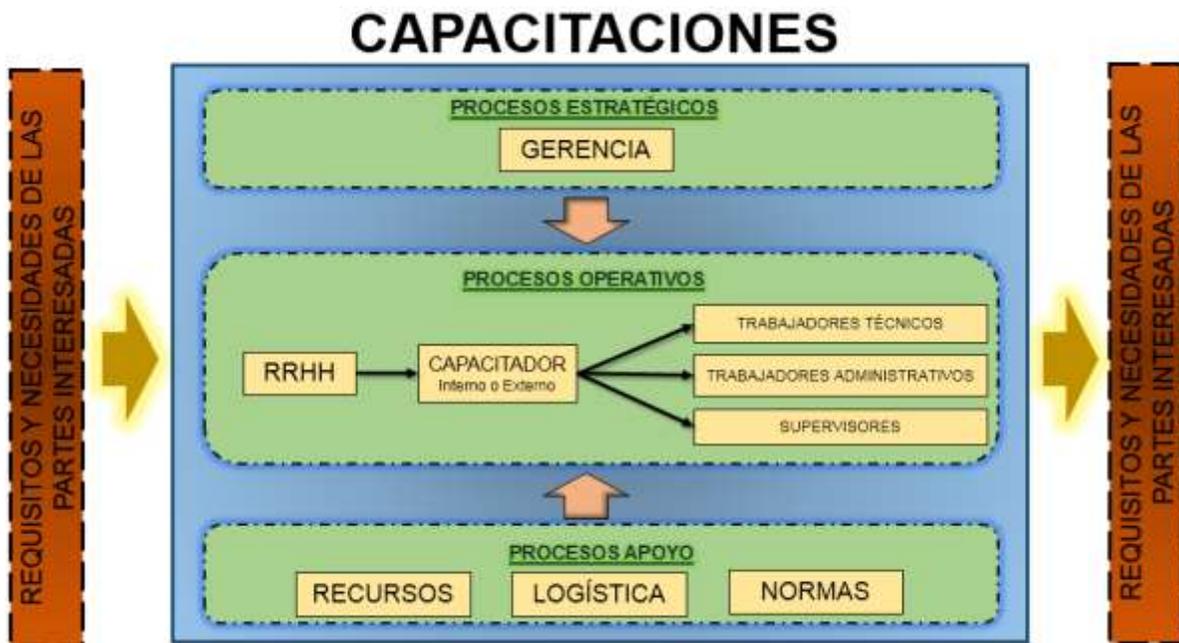
Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Figura 12

Mapa de Procesos de Capacitaciones



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Reclutamiento y Selección de Personal: No cuenta con un procedimiento de reclutamiento y selección de personal, cabe recalcar que si tiene definido sus actividades

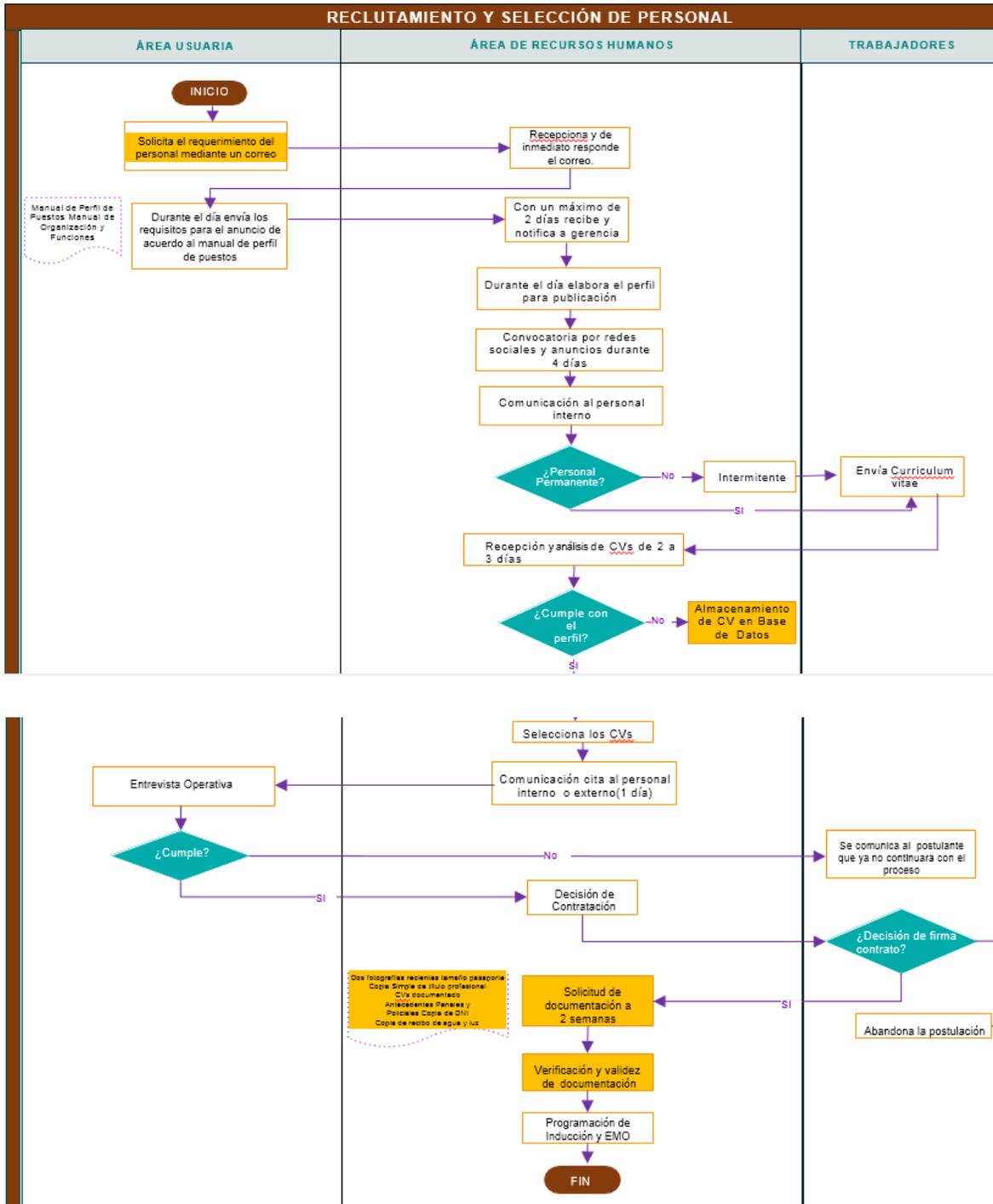
En el **siguiente flujograma de reclutamiento y selección de personal** se observa a que no se tiene un formato de requerimiento este se solicita mediante correo, también no se mantiene una base del personal que al momento de reclutar no cumple con el perfil solicitado, por último, el personal no cumple con los documentos (Antecedentes policiales y penales, recibos de agua o luz) que solicita el área de RRHH.





Figura 13

Flujograma de Reclutamiento y Selección de Personal



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

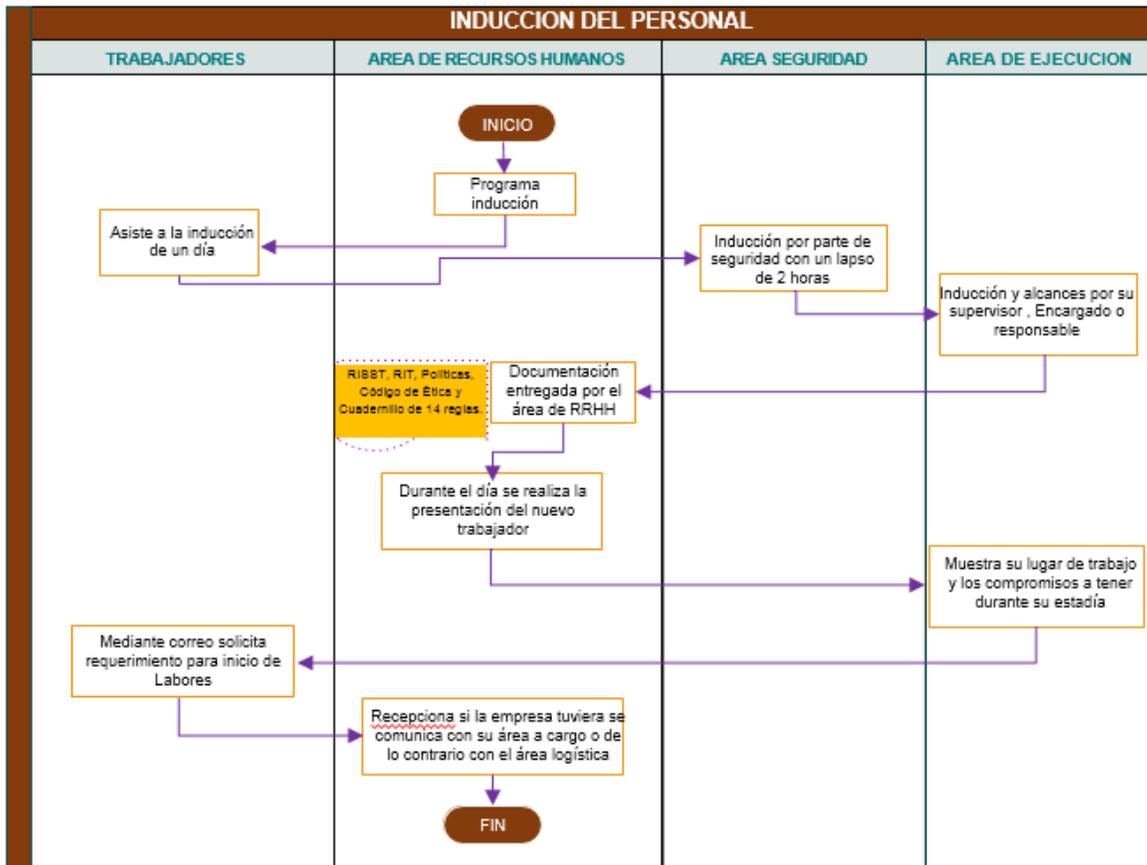




En el **siguiente flujograma de inducción del personal**, se encuentra resaltado la entrega de la documentación de RISST, RIT y políticas porque no se tendría el cargo de la entrega a todo el personal

Figura 14

Flujograma de Induccion de Personal



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Figura 15

Mapa de procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal



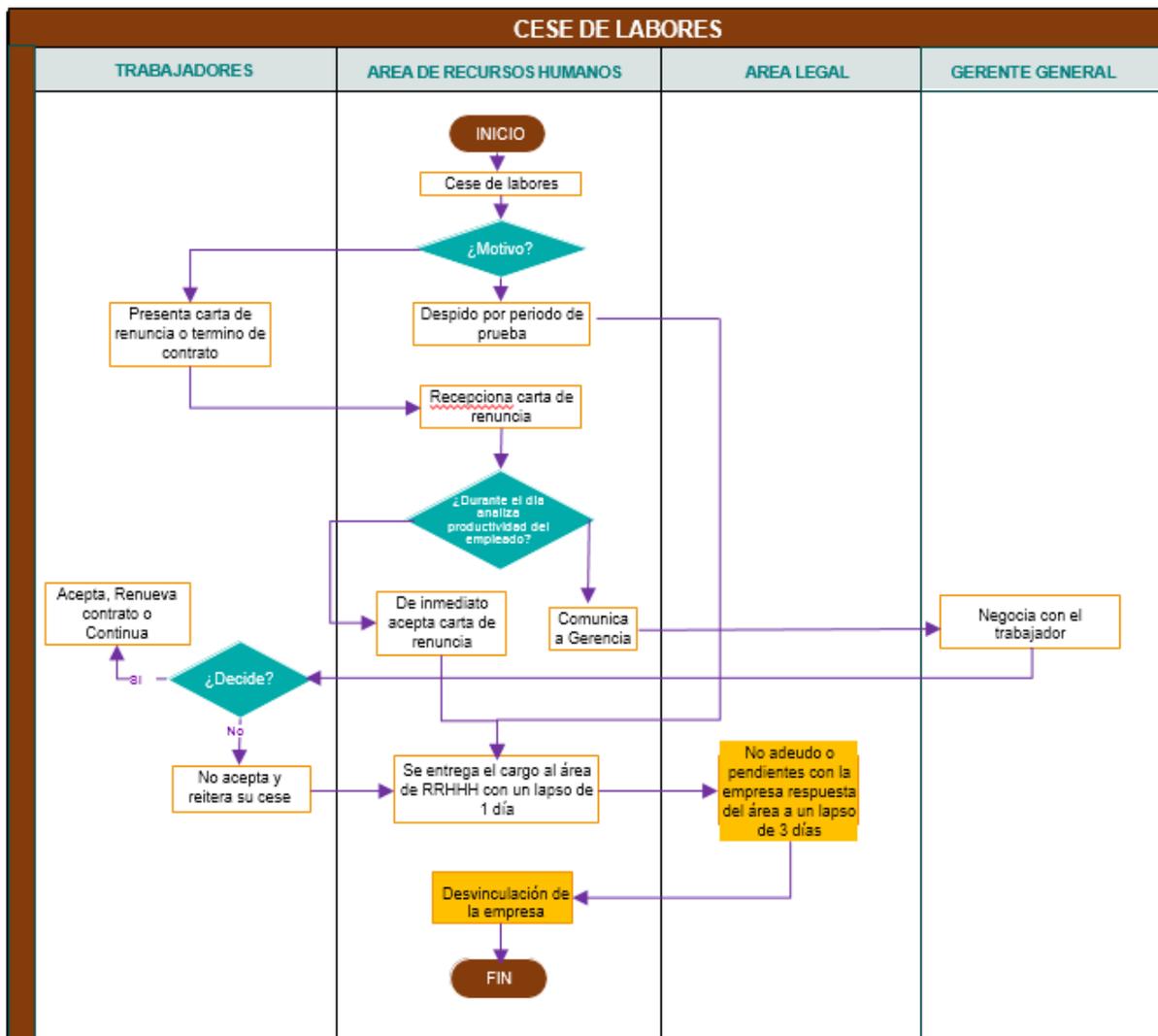
Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

En la figura que se muestra a continuación, se encuentra resaltada la actividad de no adeudo o cargo, no se mostraría un formato de acuerdo al procedimiento de desvinculación, es decir, no habría un control que esté plasmado en algún procedimiento del área de RRHH.





Figura 16
Diagrama de Flujo para Cese del personal



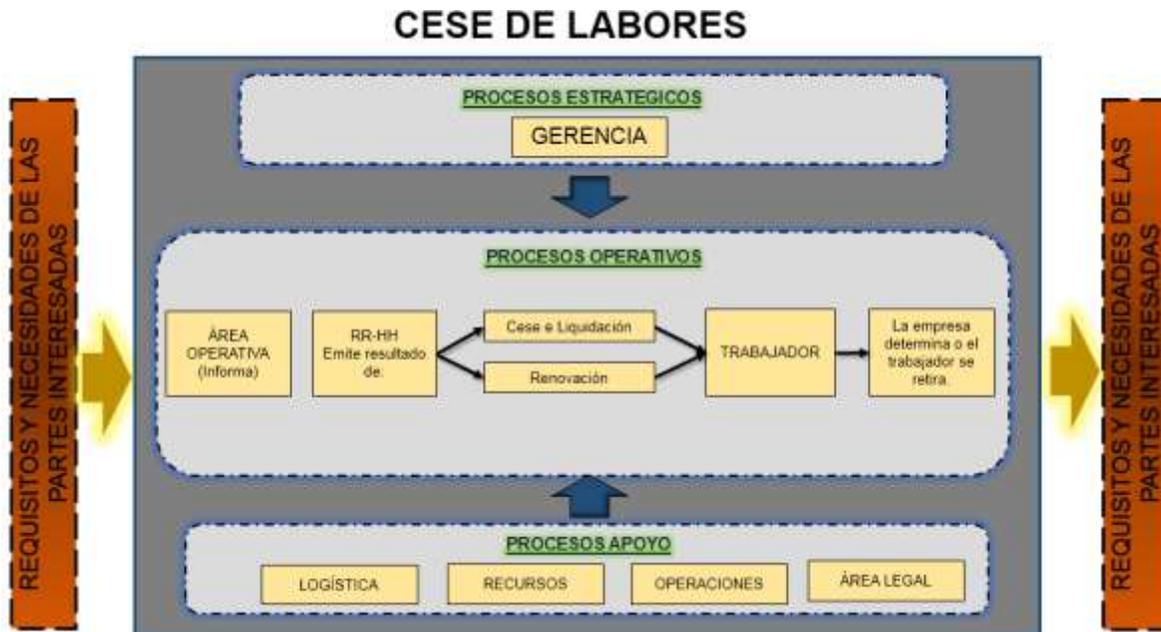
Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Figura 17

Mapa de Procesos de Cese de Labores



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

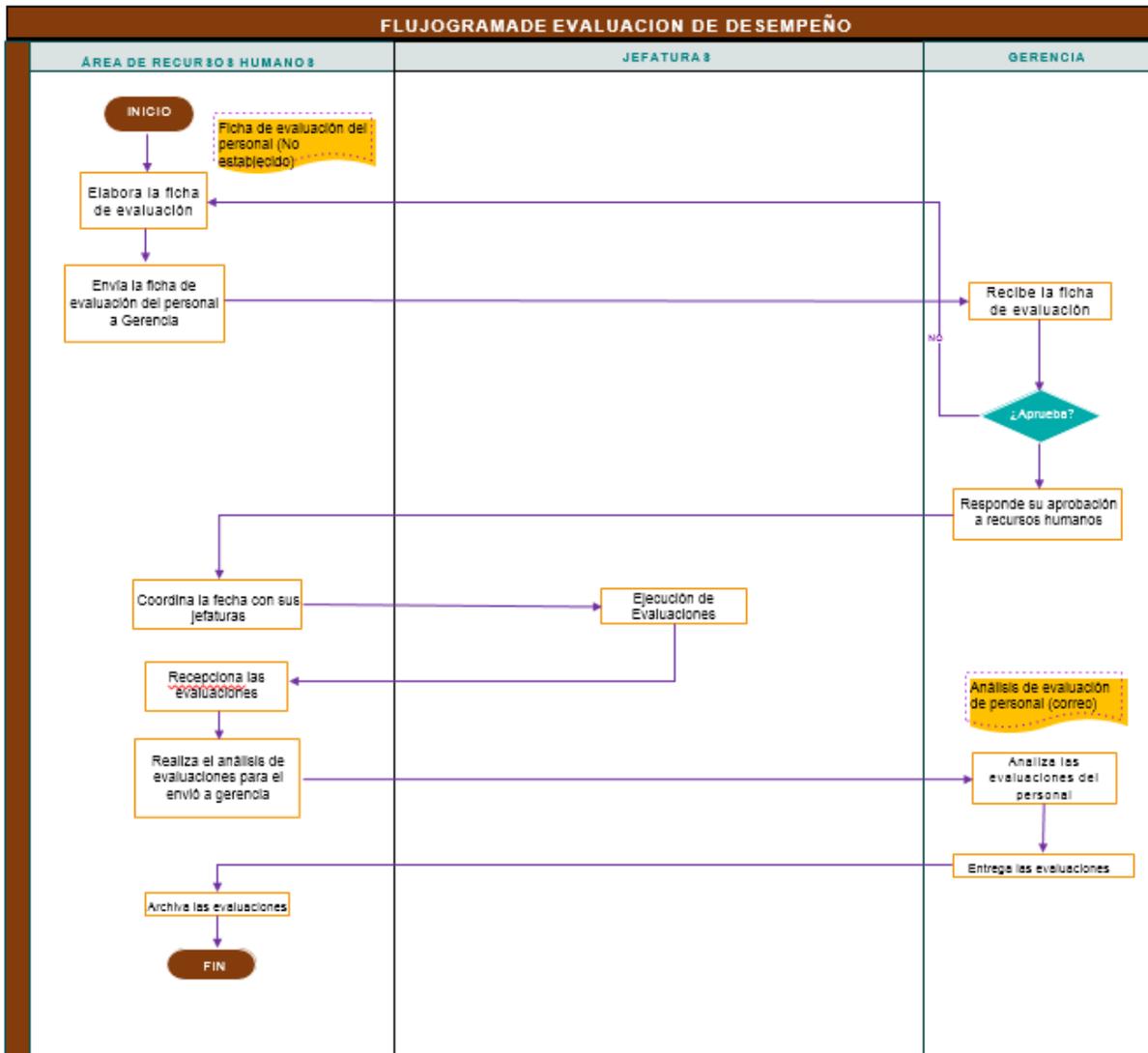
Procedimiento de Evaluación de Desempeño: P&S PROSERGE S.R.L., no cuenta exclusivamente con procedimiento de evaluación de desempeño, si se realiza, pero no con un formato establecido según procedimiento.

En la **figura** que se muestra a continuación se encuentra resaltado la ficha o formato de evaluación de desempeño porque no hay registro establecido así mismo con el análisis de evaluación este se realiza mediante un correo mas no hay registros.





Figura 18
Flujograma de Evaluación de Desempeño



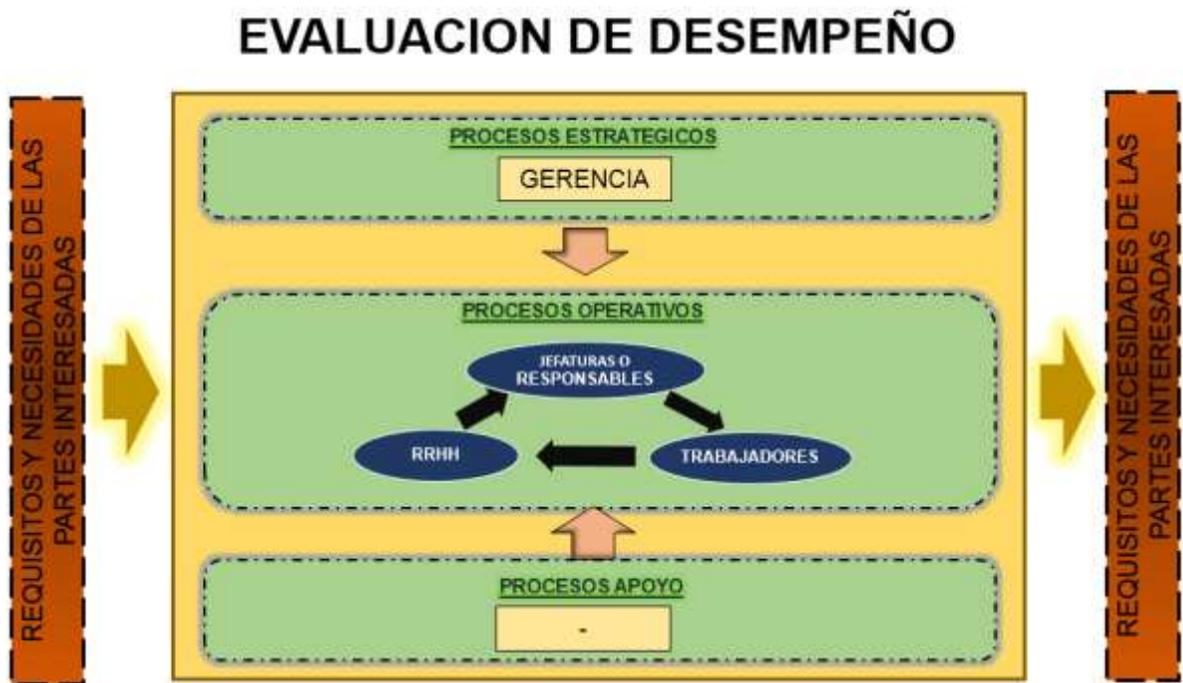
Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Figura 19

Mapa de Procedimientos de Evaluación de Desempeño



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

3.2.3. Procedimientos a implementar en el área de RRHH

Se realizará la ejecución de lo planificado tomando acciones necesarias para la implementación de procedimientos sobre los registros administrativos. Después de haber realizado los procedimientos, estos se revisarán y se aprobarán para su posterior difusión y ejecución, esta fase tiene por finalidad implementar de implementar los procedimientos, además tiene por objetivo lograr las mejoras planteadas en el proceso de planeación.

Implementación del procedimiento de capacitaciones

El objetivo del procedimiento de capacitaciones es identificar necesidades de capacitación que agreguen valor al buen el desempeño y la eficacia de las actividades.





Concientizar a los trabajadores de PROSERGE S.R.L., con la finalidad de incidir sobre la importancia de cumplimiento del programa de capacitaciones que ejecuta el área de RRHH.

Elaboración del procedimiento de capacitaciones

Tabla 9

Procedimientos Para las Capacitaciones

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
Encargado de RRHH	<p>Identifica las necesidades de capacitación y elabora del programa de Anual Capacitaciones</p> <p>Identifica las necesidades de capacitación y puede utilizar las siguientes entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha del personal. • Resultados de la encuesta de clima laboral. • Necesidades de cada área (técnicas). • Revisión de perfiles de puesto. • Temas operativos • Otros que apliquen. <p>Analiza y elabora el Programa de Capacitaciones</p>	Programa de capacitaciones
Gerente General	<p>Aprueba Programa de Capacitación</p> <p>Aprueba Programa de Capacitaciones e informa al jefe de RRHH, autorizando las respectivas coordinaciones.</p> <p>En caso haya observaciones informa al jefe de RRHH para que realice las modificaciones necesarias.</p>	Programa de C capacitaciones
Encargado de RRHH	<p>Ejecuta Programa de Capacitación:</p> <p>Coordina con el responsable de área la ejecución de la capacitación informa con 7 días de anticipación como mínimo.</p>	Formato de reuniones grupales





	<p>Entrega al responsable de Área el Formato de Capacitaciones Grupales SGC-FOR-18 para que registre la participación de los asistentes.</p> <p>Nota 01: En el caso de capacitaciones recibidas en instituciones externas la asistencia será evidenciada mediante la presentación de la copia de certificado o constancia otorgada por la institución capacitadora.</p> <p>Nota 02: En caso de postergaciones o que haya faltado a un colaborador el responsable de área reprogramará una fecha coordinación con el jefe de RRHH y se comunicará por correo electrónico o personalmente.</p>	
<p>Encargado de RRHH</p>	<p>Evaluación de la Eficacia</p> <p>En caso de capacitaciones internas en temas gestión de la calidad, la evaluación de la eficacia se aplicará utilizando los siguientes medios: exámenes escritos, prácticos, inspecciones, monitoreos, fotos, control de indicadores, etc.</p> <p>Los resultados de estas evaluaciones se registran en el programa de capacitaciones. En la parte de evaluación del desempeño.</p> <p>Otro mecanismo para evaluar la efectividad de las capacitaciones al personal de campo es a través de las observaciones de trabajo, cuando el jefe de RRHH detecta que el trabajador comete alguna desviación al procedimiento, se procede a la capacitación in situ de la falla detectada.</p>	<p>Programa de capacitaciones</p>

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Ejecución del procedimiento de capacitaciones:

Tabla 10

Proceso de Ejecución de las Capacitaciones

Responsable	Descripción	Registros
-------------	-------------	-----------





Encargado de RRHH	<p>Generalidades:</p> <p>El jefe de RRHH programará y organizará charlas que permita mantener al personal, consciente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La política de la calidad. • Los objetivos de la calidad pertinentes. • Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. • Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. 	-
-------------------	--	---

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Registros del procedimiento de capacitaciones:

Tabla 11

Registros que Acompañan al Proceso

Nombre del registro	Responsable de ejecución	Vigencia / Disposición
Formato de reuniones grupales	Encargado de RRHH	5 años / Desechar
Programa de capacitaciones	Encargado de RRHH	2 años / Desechar

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

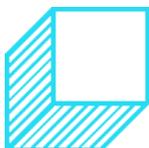




Tabla 12
Programa de Capacitaciones

N°	Temas	Hrs.	Orientado a:	Tipo (Interna/ Externa)	PROGRAMACIÓN												Obs.		
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic			
					P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E		P	E
01	Cálculo de CTS	2	Administrativos Supervisores	Externa															
02	Ingreso a Planta Molibdeno	4	Todos los colaboradores	Externa															
03	Gestión de Almacenes	2	Logística	Interna															
04	Prevención del riesgo y manejo del estrés	2	Todos los colaboradores	Externa															
05	Psicología del trabajador minero	2	Todos los colaboradores	Externa															
06	Exceso de confianza, niveles de atención y Orientación al Servicio	4	Conductores	Externa															

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Aprobación del procedimiento de capacitaciones:

El procedimiento de capacitaciones antes de ser aprobado paso por varias revisiones para su posterior aceptación, el proceso tiene un periodo anual según programa de capacitaciones.

Implementación del procedimiento de reclutamiento y selección del personal:

Determinar lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de acuerdo al perfil del puesto solicitado, para la mejora de los servicios en el área correspondiente de la empresa PROSERGE S.R.L.

Elaboración del procedimiento de reclutamiento y selección del personal:

Tabla 13
Proceso de Reclutamiento

Responsable	Descripción	Registros
Solicitante de Personal	<p>Solicita Requerimiento de Personal</p> <p>El solicitante identifica la necesidad de personal, se inicia en el momento la apertura de una vacante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Llena la SGC-FOR-10 Ficha de Requerimiento de Personal. b. La Ficha de requerimiento de personal es presentada a Gerencia. 	<p>SGC-FOR-10</p> <p>Ficha de</p> <p>Requerimiento</p> <p>de Personal</p>
Gerente General	<p>Aprobación</p> <p>Se encarga de aprobar o rechazar la Ficha de Requerimiento de Personal siendo remitido el documento al jefe de RRHH</p>	-





	Nota 01: En caso sea rechazado termina el proceso de selección de personal.	
Encargado de RRHH / Asistente de RRHH	<p>Convocatoria</p> <p>El Solicitante establece la fecha de convocatoria en la SGC-FOR-10 Ficha de Requerimiento de Personal.</p> <p>Convoca al personal requerido según el perfil del puesto, utilizando cualquiera de los siguientes medios (Publicaciones en el periódico, publicación de avisos en instituciones de formación profesional, referencia personal, convocatorias anteriores, bolsas de trabajo, redes sociales, etc.).</p>	<p>SGC-FOR-10 Ficha de Requerimiento de Personal</p>
Administradora / Encargado de RRHH	<p>Pre – Selección</p> <p>a. Recibe y revisa las Curriculum Vitae de los postulantes, contrastándolos con los requisitos necesarios establecidos en el Perfil del puesto solicitado y aquellos que cumplan con el perfil de puesto pueden continuar con el procedimiento de selección.</p> <hr/> <p>b. Una vez cumplan con los requisitos del perfil pasan una pre entrevista con el Área de Recursos Humanos viniendo a tallar Experiencia, Educación y demás ítems que se encuentran en la SGC-FOR-11 Ficha de Entrevista.</p>	<p>Curriculum Vitae</p>
	<p>c. Si este es personal Técnico se le hace pasar una SGC-FOR-15 Prueba Básica del Postulante el cual debe de tener una nota aprobatoria mayor o igual al 60 % tanto de Operaciones como de Seguridad. Si es personal Conductor, Administrativo, Supervisores y Jefaturas solamente llenan la ficha de entrevista.</p>	<p>SGC-FOR-11 Ficha de Entrevista</p> <p>SGC-FOR-15 Prueba Básica del Postulante</p>





<p>Área de Operaciones y Seguridad</p>	<p>Evaluación de prueba y Entrevista (solo personal Técnico)</p> <p>Se realiza la entrevista con las áreas de Operaciones y Seguridad de tal manera que tienen que sustentar sus notas ante cada área:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de Seguridad - SGC-FOR-14 Prueba Básica del Postulante Seguridad. • Supervisor de Operaciones - SGC-FOR-15 Prueba Básica del Postulante Operaciones. 	<p>SGC-FOR-14 Prueba Básica del Postulante Seguridad</p> <p>SGC-FOR-15 Prueba Básica del Postulante Operaciones</p>
<p>Solicitante de Personal / Gerencia</p>	<p>Aprobación</p> <p>a. El Solicitante recibe la información de la Ficha de entrevista y las pruebas básicas del postulante para determinar si valida la contratación, la forma de validación se da mediante una firma visada por parte del solicitante. Esto aplica solo si es personal técnico.</p> <p>b. En caso de que no sea personal técnico, el solicitante recibe solamente la ficha de Entrevista y determina su validación. Los puestos usuales son Conductor, Administrativo, Supervisores y Jefaturas.</p> <p>c. De ser validada la contratación por el Solicitante, esta es revisada y finalmente aprobada por Gerencia.</p>	<p>SGC-FOR-15 Prueba Básica del Postulante</p> <p>SGC-FOR-11 Ficha de Entrevista</p>
<p>Encargado de RRHH</p>	<p>Comunicación</p> <p>Comunica al solicitante del personal la contratación del personal nuevo.</p> <p>Se comunica al personal nuevo y solicita lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CV documentado • Copia del DNI del titular • Copia del recibo de agua o luz • Croquis domiciliario realizado a mano 	<p>-</p>





	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de antecedentes policiales • Copia de antecedentes penales • Foto tamaño carnet actual 	
Medico Ocupacional	<p>Prueba Rápida COVID 19</p> <p>El personal pasará su prueba rápida COVID 19 para descartar cualquier infección activa del Coronavirus. Si la persona brinda un resultado positivo tendrá que aislarse y guardar cuarentena por 15 días para una contratación posterior. Si el resultado es negativo se procede con la contratación.</p>	-
Encargado de RRHH	<p>Firma de Contrato</p> <p>Una vez que el personal nuevo es seleccionado, y cumpla con la documentación solicitada este llena la SGI-RRHH-PRO-003 Ficha de Colaborador el jefe de RRHH solicita la ficha del colaborador llenada y los documentos solicitados en la actividad anterior. Consolida la información y procede a la firma de contrato haciendo las indicaciones de funciones y pago de remuneración.</p> <p>Nota 02: De acuerdo a ley la conservación de documentos en el caso de contratos es de 3 años.</p>	SGI-RRHH-PRO-003 Ficha de Colaborador

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Inducción del personal:

Tabla 14

Proceso de Induccion

Responsable	Descripción	Registros
Encargado de RRHH / Asistente de RRHH	<p>Inducción Administrativa y Seguridad</p> <p>El trabajador nuevo recibirá la información correspondiente en el momento de la firma de contrato.</p>	<p>RISST, políticas, código de ética,</p>





	<p><u>Documentación que es entregada por el Jefe de Recursos Humanos</u></p> <p>A todo el personal que ingresa se le entrega la siguiente información: RISST, RIT, Políticas, Código de Ética y Cuadernillo de 14 reglas.</p> <p>Cuando la vinculación o promoción se realiza por selección interna, el área de Recursos Humanos realiza una reunión informativa explicando las condiciones del nuevo cargo.</p>	<p>cuadernillo de 14 reglas</p>
<p>Asistente de RRHH</p>	<p>Requerimientos para inicio de labores</p> <p>En caso de personal Administrativo, Supervisores y jefaturas tendrán que solicitar al área Administrativa, lo correspondiente a la asignación de puesto y herramientas de trabajo.</p>	<p>Correo electrónico</p>
<p>Encargado de RRHH / Asistente de RRHH</p>	<p>Presentación del nuevo trabajador</p> <p>Presentación del nuevo trabajador, indicando nombre, cargo y área de trabajo por diferentes medios de comunicación.</p>	<p>Presentación del trabajador en charla, correo electrónico o recorrido por la entidad</p>
<p>Solicitante del Personal</p>	<p>Inducción por parte del solicitante del personal</p> <p>Realizar la inducción al cargo cubriendo todos los temas de Inducción al puesto de trabajo y al cargo para el cual fue nombrado.</p> <p>Esta actividad aplica para tanto para los trabajadores nuevos como para los trabajadores antiguos que se hayan promovido a otro cargo.</p> <p>Al finalizar la inducción deberá diligenciar el formato de inducción (anexo 4-5).</p>	<p>SGC-FOR-12 Inducción de Personal Nuevo / Anexo 4 / Anexo 5</p>
<p>Solicitante del Personal</p>	<p>Compromisos</p>	<p>-</p>





	<p>Concertar los acuerdos sobre los productos o resultados finales esperados que debe entregar el servidor en el marco de sus funciones, los planes de desarrollo, planes institucionales, planes operativos anuales, planes por área o dependencia, propósito principal de la contratación y demás herramientas de gestión definidas por la Entidad.</p>	
<p>Solicitante del Personal/ Trabajador nuevo</p>	<p>Fin de la Inducción</p> <p>Se deberá contar con los siguientes documentos para archivar en el legajo del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información solicitada al personal (cv, certificados, copia de DNI, entre otros) • Ficha de Requerimiento de Personal • Ficha de Entrevista al Personal • Pruebas Básicas del Postulante (personal técnico) • Inducción de personal nuevo • Croquis domiciliario 	-

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Cese de labores:

Tabla 15

Proceso de Cese de Laboral

Responsable	Descripción	Registros
Trabajador	<p>Termino de lazos laborales</p> <p>Cuando un trabajador renuncia o termina su contrato, el área de Recursos Humanos proporcionará el formato SGC-FOR-40 HOJA DE RUTA DE DESVINCULAMIENTO DE LA EMPRESA al trabajador para que realice la entrega a las diferentes áreas mencionadas en los puntos:</p> <p>Punto I: Área RRHH</p>	<p>SGC-FOR-40 HOJA DE RUTA DE DESVINCULAM IENTO DE LA EMPRESA</p>





	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocheck • Acreditaciones • Tarjetas de bloqueo • Celular • Laptop <p>Punto II: Área Logística y/o Almacén</p> <ul style="list-style-type: none"> • Candados de bloqueo • EPP's • Herramientas • Equipos • Otros <p>Punto III: Área de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación pendiente • Otros <p>Punto IV: Área de Contabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin deuda • Otros <p>Nota 03: No se seguirá el punto 6.3 Cese de Labores cuando el trabajador renueve contrato.</p>	
<p>Gerente General / Gerente Administrativo</p>	<p>Aprobación de Documento</p> <p>Una vez que se cuente con el visto bueno en los puntos I, II, III, IV, se dará aprobación a través de la firma del Gerente General, Gerente Administrativo y jefe de RRHH, este documento será almacenado por el Jefe de RRHH.</p>	<p>SGC-FOR-40 HOJA DE RUTA DE DESVINCULAM IENTO DE LA EMPRESA</p>

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Registros del procedimiento reclutamiento y selección del personal:





Tabla 16

Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal

Nombre del registro	Responsable	Vigencia / Disposición
Ficha de Requerimiento de Personal	Encargado de RRHH	Indefinido / Desechar
Ficha de Entrevista	Encargado de RRHH	Indefinido / Desechar
Inducción de Personal Nuevo	Encargado de RRHH	Indefinido / Desechar
Ficha de Colaborador	Encargado de RRHH	Indefinido / Desechar
Prueba Básica del Postulante Seguridad	Encargado de RRHH	Indefinido / Desechar
Prueba Básica del Postulante Operaciones	Encargado de RRHH	Indefinido / Desechar
Croquis Domiciliario	Encargado de RRHH	Indefinido / Desechar
Hoja de Ruta – Desvinculación de la Empresa	Encargado de RRHH	5 años / Desechar

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Aprobación del procedimiento de reclutamiento y selección del personal:

El procedimiento de reclutamiento y selección de personal antes de ser aprobado paso por varias revisiones para su posterior aceptación por gerencia y difusión con las áreas con las áreas que son vinculadas.

Implementación del procedimiento de evaluación de desempeño:

Estimular el desarrollo continuo de conocimientos y comportamiento, que maximicen la productividad y satisfacción de los empleados, a través de evaluaciones de desempeño, con el fin de solventar necesidades presentes y futuras antes de que las mismas aparezcan, para generar mayor productividad.





Elaboración del procedimiento de evaluación de desempeño:

Tabla 17

Procedimiento de Evaluación de Desempeño

Responsable	Descripción	Registros
Encargado de RRHH	<p>Elaboración de la Ficha de Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera la ficha de evaluación de desempeño y lo envía a gerencia para su aprobación. <p>Nota 01: El Gerente General aprueba la ficha de evaluación del desempeño, caso contrario devuelve el documento con sus observaciones para la modificación.</p>	Evaluación del Desempeño
Encargado de RRHH	<p>Coordinación fecha de evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordina con el encargado de cada área la aplicación de las evaluaciones para una fecha en particular. <p>Nota 02: Entrega tantas fichas como personas a evaluar para su área.</p>	Evaluación del Desempeño
Encargado de Área	<p>Ejecución de la evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la evaluación del desempeño del personal que tienen a cargo. • Entregan las evaluaciones del desempeño aplicadas al responsable SGC. 	Evaluación del Desempeño
Encargado de RRHH	<p>Recibe evaluaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe las evaluaciones del desempeño llenas por parte de los encargados del área y se las entrega al Gerente General 	-
Gerente General	<p>Análisis de evaluaciones</p> <p>Analiza los resultados obtenidos de las fichas de evaluación del desempeño, junto con las acciones a tomar en caso de ser necesario.</p>	Análisis de Evaluación de





	<p>Se recolecta los datos en el formato SGC-FOR-46 Análisis de Evaluación de Desempeño.</p> <p>Una vez coordinado con el encargado del área, determinan una fecha de seguimiento conveniente para la eficacia de la acción a tomar.</p> <p>Se entrega las evaluaciones del desempeño al responsable SGC para su archivo.</p> <p>Nota 03: En caso de que la acción tomada no haya sido efectiva, se procederá la apertura de una acción correctiva</p>	<p>Desempeño /</p> <p>Solicitud de Acción Correctiva</p>
--	--	--

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Registros de evaluación de desempeño:

Tabla 18

Registros que Acompañan al Proceso de Evaluación de Desempeño

Nombre del registro	Responsable	Vigencia / Disposición
Evaluación del Desempeño	Responsable SGC	2 años / Desechar
Análisis de Evaluación de Desempeño	Responsable SGC	2 años / Desechar
Solicitud de Acción Correctiva	Responsable SGC	2 años / Reciclar

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Aprobación del procedimiento de evaluación de desempeño:

El procedimiento de evaluación de desempeño para ser aprobado paso por varias revisiones para su posterior aceptación por gerencia, el proceso tiene una frecuencia anual.

3.2.4. Difusión de los procedimientos de RRHH

Se convoca a una reunión para la difusión de los procedimientos de RRHH. En la reunión se cita también a las áreas vinculadas así mismo





se explica todo el proceso, para la utilización de los procedimientos, posteriormente se difunde a todo el personal mediante el periódico mural

Figura 20

Difusion de Procedimientos



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

Figura 21

Difusion en el Periodico Mural



Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





3.3. COSTOS DEL PROYECTO

El costo para la implementación e inversión serán tomadas de las horas de trabajo, aprovechando el trabajo administrativo. Se evidencia un antes de la generación descontrolada de costos y un después, no es mucho la diferencia puesto a que antes no se controlaba y ahora se estima que sí.

Para reducir costos en capacitación se usará los capacitadores de nuestros proveedores, y para reducir costos en antecedentes del personal, el mismo personal pagará sus antecedentes si este no cumple con el contrato.

Tabla 19

Costos Pasados a la Implementación

DESCRIPCIÓN	UND	COSTO X UND	TOTAL
Ingreso de personal nuevo al área			
Asistente de RRHH	1	1600	1600
Practicantes de RRHH	2	920	1840
Capacitaciones			
Llamadas telefónicas (Capacitaciones)	50	-	125
Papel para evaluaciones	1 paquetes	14	5
Papel para la información de la capacitación	2 paquetes	14	5
Capacitador	4	4000	16000
Reclutamiento y selección de personal			
Antecedentes Policiales	75	52,8	3960
Antecedentes Penales	75	22	1650
Evaluación Médica (EMO)	1	1028	1028
Inducción de personal	1	500	500
Total			S/. 26713

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Tabla 20
Costos Optimizados del Proyecto

DESCRIPCIÓN	UND	COSTO X UND	TOTAL
<u>Implementación</u>			
Personal para implementar los procedimientos	1	0	0
Personal para ordenar documentación (practicante)	1	0	0
<u>Manteniendo un orden en oficinas de RRHH</u>			
Estante Librero en Melanina	2	249	498
FASTENER (CAJA X 50) ARTESCO	2	6,8	13,6
Pioner Artesco Universal A4 2 anillos	10	12,6	126
Separadores de Colores	10	7,9	79
Papel Fotocopia Milleniun 75 gr.	5	12,5	62,5
<u>Capacitaciones</u>			
Llamadas telefónicas	50	-	0
Papel para evaluaciones	0,5 paquete	10	5
Papel para impresión e información de la capacitación	0,5 paquete	10	5
Capacitador	1	0	0
<u>Reclutamiento y selección de personal</u>			
Antecedentes Policiales	1	52,8	52,8
Antecedentes Penales	1	18	18
Foto	1	8	8
Evaluación Médica (EMO)	1	1028	1028
Inducción de personal	1	500	500
<u>Evaluación de desempeño del personal (Digital)</u>			
Formato de Evaluación	-	0	0
Tiempo del personal que evaluara	-	0	0
Total			S/. 2395,9
<p>NOTA: En el caso del personal técnico o administrativo que ingresa el EMO, inducciones, antecedentes se le hará descuento de los servicios técnicos que presta, si este cumple con su contrato no hay descuento, puesto a que el EMO e inducciones lo puede volver a usar con otra contratista.</p>			

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





3.4. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

A continuación mostraremos el cronograma de nuestro trabajo TSP describiendo las actividades relevantes que vinieron a detallar en nuestro proyecto. Es necesario considerar el factor tiempo para realización de nuestras tareas y para mejorar el avance.

Tabla 21
Cronograma del proyecto

Nº	Actividades	Set-21				oct-21				nov-21				dic-21				ene-22			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Recopilación de Datos y información de la empresa	■																			
2	Definir las causas y consecuencias		■																		
3	Analizar la realidad problemática		■																		
4	Formulación del problema		■	■																	
5	Determinación de Objetivos del TSP			■	■	■															
6	Revisión de documentos existentes			■	■	■															
7	Analizar el diagnóstico del área de RRHH				■	■															
8	creación y desarrollo de encuesta al área de RRHH				■	■	■														
9	Planificación de los procedimientos del área de RRHH						■	■													
10	Elaboración de procedimientos de RRHH								■	■	■	■	■	■	■	■					
11	Elaboración de registros de RRHH																■				
12	Revisión de los procedimientos de RRHH																■	■			
13	Entrega de los procedimientos de RRHH																■	■			
14	Difusión de los procedimientos de RRHH																	■	■	■	
15	Retroalimentación																				■

▼
HOY

Leyenda	
■	Completo
■	Incompleto
■	No iniciado

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





3.5. CONCLUSIONES

- El diagnóstico inicial en base a la realización de la encuesta a los trabajadores, nos permitió tener un semáforo sobre la situación crítica de ciertas actividades que no tenían procedimientos.
- En el análisis y diagnóstico demuestra la ejecución doble de las actividades debido a no tener una secuencia ordenada de sus tareas y procesos. Asimismo hay desgano del personal de RRHH en cumplir con sus funciones.
- En la planificación para la elaboración de los procedimientos se empleó la información de sus actividades, registros y formatos existentes del área de RRHH brindada por la misma.
- Muchas MYPES de mantenimiento en mina como la misma, no cuentan con una planificación ya que están entrando recién al mercado y solo cumplen con lo que solicita el cliente a pesar de que todo está enlazado.
- En la descripción de los procedimientos se reflejó que hay una secuencia de actividades que no la cumplen del todo pero no contaban con procedimientos estructurados.
- La implementación de los procedimientos evitara la alta rotación del personal de RRHH, el personal estará comprometido por lo tanto se mejorará la productividad.
- Para la implementación de los procedimientos se operó en base a la secuencia de actividades que ya realizaba la empresa, pero estas actividades no estaban plasmadas en un procedimiento.
- Los costos del proyecto son alcanzables y viables porque se han utilizado los propios recursos de la empresa que están disponibles, a comparación de los costos que implicaba realizar un doble trabajo.





3.6. RECOMENDACIONES

- En base a la práctica de la implementación sería favorable homologarse con sus clientes principales, para generar más servicios y tener más confiabilidad como con Cerro Verde, Buenaventura y otros clientes.
- Es recomendable evaluar y verificar el cumplimiento de lo implementado cada cierto periodo, para inculcar y no crear ausentismo en todos los procesos que se crearon.
- Cada procedimiento implementado debe de actualizarse y generar cambios de acuerdo a los cambios que ejerce el área por su cliente.
- Se debería implementar indicadores por un área SGI para medir el rendimiento y cumplimiento de las áreas en especial de RRHH.
- Se debería buscar auditores externos, para que este no sea considerado como juez y parte en una auditoria al área de RRHH cada cierto periodo para no perder el hilo de lo implementado.
- Se debería ejecutar más reuniones en jerarquía desde la gerencia hasta el practicante de RRHH para que los trabajadores del área de Recursos humanos consideren el interés de gerencia en su bienestar y mejorar productividad.





CAPITULO IV

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Centeno, I. (2018). *Tesis de grado*. Obtenido de Programa de mejora de gestión del talento humano y su relacion con el desempeño laboral.: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7167/ADMcealic.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, S., Mantilla, D., Vega, J., & Castillo, B. (2020). *Tesis*. Obtenido de "Proceso administrativo del área de recursos humanos en la empresa las Minas S.A.": <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/337/3371383003/html/index.html>
- Mendoza , M. (2018). *Diseño de un manual de procdimientos de área de recursos humanos para mejorar la gestión administrativa de la empresa leoncito S.R.L.* Obtenido de <file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Mendoza%20Rodriguez%20Monica%20Fiorella.pdf>
- Olarte, R. (01 de Enero de 2019). *Procedimientos Escritos de Trabajo*. Arequipa, Arequipa, Peru.
- Proserge S.R.L. (2022). *Mantenimiento mecánico, fabricación, montaje y desmontaje de estructuras metálicas*. Obtenido de www.proserge.com: <https://www.proserge.com/>
- Surco, G. (Enero de 2015). *Pagina Web*. Obtenido de <https://proserge.com/>
- Zuñiga Yupanqui, E. (2022). *Trabajo de Suficiencia Profesional de la EPII - UAP. Para obtener el título de Ingeniero Industrial*. Arequipa, Perú: Electrónico&Digital.





CAPITULO V

GLOSARIO DE TERMINOS

- **SMCV:** Sociedad Minera Cerro Verde, minera del sur encargada de la extracción y proceso del cobre. La minera se encuentra ubicada en Arequipa en el distrito de Uchumayo.
- **PETs:** Permisos Escritos de Trabajo, procedimientos de la realización del servicio.
- **MYPE:** Pequeña Mediana Empresa
- **Calidad:** Busca la gestión de los riesgos que afecten que afecten a la empresa u organización ayudan a implementar o encontrar la fuente del problema. Busca la mejora continua en base a sus definiciones alineadas a sus herramientas de gestión
- **Ciclo Deming:** Planifica todos los procesos y relaciona en base a Evaluación de desempeño, Mejora, Planifica, Apoya y lidera. Busca las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Orientadas a la empresa buscando la satisfacción de sus clientes internos y externos.
- **PHVA:** Herramienta de calidad busca la mejora continua está compuesta por 3 fases planear, Hacer, Verificar y Actuar.





CAPITULO VI

ANEXOS

Anexo 1

Misión y Visión Aprobada por la Empresa

	MISIÓN Y VISIÓN DE PROSERGE	Código: SIG-DOC-00
		Versión: 1
		Fecha: 03/01/2019
		Página 1 de 1

MISIÓN PROSERGE S.R.L.:

P&S PROSERGE S.R.L. ofrece productos y servicios de calidad con seguridad y en el plazo fijado en el cual estén desarrollados bajo estándares operativos que permitan solucionar los problemas y necesidades de nuestros clientes.

VISION PROSERGE S.R.L.:

Ser una empresa competitiva en el sector, acorde con las necesidades del cliente. Nuestro objetivo es trabajar cumpliendo a cabalidad las normas técnicas y exigencias de calidad y seguridad, pero, sobre todo, nos aseguramos de cumplir y exceder la plena satisfacción de nuestros clientes. Tenemos el objetivo de obtener un mejor costo beneficio y buscar el desarrollo sostenible en cada uno de los proyectos que gerenciamos y ejecutamos.

Es compromiso de P&S PROSERGE S.R.L. el logro de su Visión

Fecha de Revisión: 04/01/2019



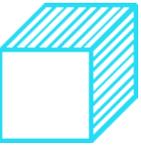
Gisselle del Carmen Surco Nuñez
GERENTE GENERAL
P&S PROSERGE S.R.L.

Gerente General
Gisselle del Carmen Surco Nuñez
P&S PROSERGE S.R.L.

Este documento no debe ser alterado ni reproducido sin el consentimiento previo del Responsable SGI

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 2
Encuesta TSP

ENCUESTA

1. ¿Se mantiene un orden en los registros y formatos?
 - La documentación se encuentra a disposición inmediata.....
 - No hay un desorden documentario.....

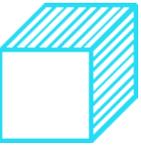
2. ¿Estás feliz de formar parte de la empresa?
 - Si.....
 - No.....

3. ¿Consideras que tienes un clima laboral favorable para tu área?
 - Clima Laboral apto.....
 - Deficiente.....

4. ¿Consideras que tu área debe de tener procedimientos estandarizados?
 - Si.....
 - No.....

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Anexo 3

Formato de Reuniones y Capacitaciones

	FORMATO DE REUNIONES GRUPALES	Código:	SIG-FOR-14
		Versión:	02
		Fecha:	25/10/2019
		Página:	1 de 1
OBRA:		FECHA:	
EMPRESA:	<input type="checkbox"/> P&S PROSERGE	RUC:	<input type="checkbox"/> 20039389536
EXPOSITOR :		CARGO :	
TEMA:		FIRMA :	

TIPO DE REUNIÓN: INDUCCIÓN CHARLA OTROS (Especif

NOMBRE DEL SUPERVISOR DE OBRA	HORA INICIO	HORA FINAL

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

COMENTARIOS :

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 4

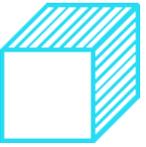
Ficha de Requerimiento del Personal

	FICHA DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL	Código: SGC-FOR-10
		Versión: 01
		Fecha: 31/05/2019
		Página 1 de 1

Datos del requerimiento:			
Area Solicitante:			
Fecha inicio de solicitud:		Fecha termino de solicitud:	
Responsable de solicitud:			
Cargo / Posición solicitada:			
N° de vacantes solicitadas:			
Motivo de requerimiento:	Vacaciones (<input type="checkbox"/>) Renuncia (<input type="checkbox"/>) Otro (<input type="checkbox"/>)		
	Necesidad del Servicio (<input type="checkbox"/>) Nuevo Puesto(<input type="checkbox"/>) Cambio de Puesto (<input type="checkbox"/>)		
Breve descripción del Perfil de Puesto Solicitado:			
Si se trata de un cambio de puesto completar:			
Nombre del Trabajador:			
Puesto Actual:			
Razones por las que se propone promoverlo o cambiarlo:			
Acciones a Seguir:			
<input type="checkbox"/> Cambio de Puesto <input type="checkbox"/> Nueva Contratación			
Tipo de Contrato:			
Autorización:			
V°B Solicitante:	V°B Jefe de RRHH:	V°B Gerente General:	

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 5
Ficha de Entrevista

 P&S PROSERGE S.R.L.	FICHA DE ENTREVISTA	Código: SGC-FOR-11
		Versión: 01
		Fecha: 31/05/2019
		Página 1 de 2

Puesto al que se postula: _____

Datos del postulante			
Nombres y Apellidos:			
Edad:		Estado civil:	
Carga Familiar:		Grado de Instrucción:	
Resultados de evaluación			
Educación y Formación (30%)	Comentarios:		
			Puntaje:
Experiencia (40%)	Comentarios:		
			Puntaje:
Actitudes y habilidades personales (30%)	Comentarios:		
			Puntaje:
Nombre del entrevistador			
Fecha de Entrevista			
Se contrata	SI		NO

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 6

Prueba Basica del Postulante de Seguridad

SGC-FOR-14 v.01 31/05/2019
PRUEBA BASICA DE POSTULANTE

NOMBRE:
FECHA:
CARGO AL QUE POSTULA:
EMPRESA DE PROCEDENCIA:

1. ¿QUE ES PELIGRO? D.S 024

2. ¿QUE ES RIESGO? D.S 024

3. ¿QUE SON MATERIALES PELIGROSOS Y QUE ES UN FDS?

4. ¿QUE ES EL ROMBO NFPA, ESPECIFIQUE QUE SIGNIFICAN CADA UNO DE LOS COLORES?

5. ¿QUE DOCUMENTACION REQUIERE PARA INICIAR UN SERVICIO? PARADA.

6. ¿QUE DEBE HACER SI POR ERROR CAE UNA HERRAMIENTA O ALGUN ELEMENTO EN LA FAJA?

7. ENUMERE LAS 14 REGLAS DE VIDA.

8. ENUMERE LOS 4 PRINCIPIOS DE SEGURIDAD

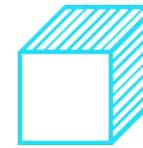
9. ¿QUE UN ACTO SUBESTANDAR Y QUE ES UNA CONDICION SUBESTANDAR?

10. LLENAR

	PELIGRO	RIESGO	MEDIDAS CORRECTIVAS
1			
2			

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 7

Prueba Basica del Postulante de Operaciones

SGC-FOR-15 v.01 31/05/2019

PRUEBA BASICA DEL POSTULANTE

Apellidos y Nombres	
DNI:	Fecha
Cargo al que Postula	
Empresa de Procedencia	
Como se enteró de la convocatoria	
Celular	

Sr. Postulante no llene este campo

INDUCCION	
EXAMEN MEDICO	
CONFINADO CALIENTE	
ALTURA	
LOTOTO	
MANEJO DEFENSIVO	
CONDUCCION SEGURA	
RIGGERS	
14 REGLAS	

Empiece el cuestionario:

1. ¿Qué mantenimiento se hace en un Faja transportadora?
2. ¿Cómo realizo un cambio de Polines?
3. ¿Qué componentes de cambia en una zaranda Seca o húmeda?

4. ¿Qué mantenimiento se hace en un Molino y que tipos de Molino conoce?
5. ¿Qué es un Skirting y que tipos de mantenimiento se debe de hacer?
6. ¿Cuáles es el GAP o Distancia entre la Faja y el Linner en un Skirting?
7. ¿Qué mantenimiento se realiza a un nido de ciclones?
8. ¿Cómo se realiza un cambio de motor reductor o de acoples?

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 8
Inducción SSO

ANEXO N° 4
INDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA
PARA USO DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Titular:	Trabajador:
E.C.M./CONEXAS :	Fecha de Ingreso:
Unidad de Producción:	Registro o N° de Fotocheck:
Distrito:	Ocupación:
Provincia:	Área de Trabajo:

- Revisión del Programa de Recorrido de Inducción por Ingreso del Departamento de Administración de Personal.
- Bienvenida y explicación del propósito de la orientación.
- Pasado y presente del desempeño de la unidad de producción en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Importancia del trabajador en el Programa de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Política de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Presentación y explicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional implementado en la empresa minera.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional, Reglas de Tránsito y otras normas.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Obligaciones, Derechos y Responsabilidades de los trabajadores y supervisores
- Explicación de Peligros, Riesgos, incidentes, estándares, PETS, ATS, PETAR, IPERC y jerarquía de controles.
- Trabajos de alto riesgo en la Unidad Minera.
- Higiene ocupacional: Agentes físicos, químicos, biológicos, ergonomía.
- Código de colores y señalización.
- Control de sustancias peligrosas
- Primeros Auxilios y Resucitación Cardio Pulmonar (RCP).
- Plan de emergencias en la Unidad minera.

Fecha,

.....
Firma del Trabajador.

.....
V°B° del Gerente de Seguridad y
Salud Ocupacional o Ingeniero de Seguridad

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 9

Inducción Operaciones

ANEXO N° 5

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN EL ÁREA DE TRABAJO

Titular:	Trabajador:
E.C.M/CONEXAS.:	Fecha de Ingreso:
Unidad de Producción:	Registro o N° de Fotocheck:
Distrito:	Ocupación:
Provincia:	Área de Trabajo:

1. Bienvenida y explicación del propósito de la orientación.
2. Reconocimiento guiado a las áreas donde los trabajadores desempeñarán su trabajo
3. Explicación de las estadísticas de seguridad del departamento o sección.
4. Incidentes, Incidentes Peligrosos, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales del Área.
5. Explicación de los peligros y riesgos existentes en el área.
6. Capacitación sobre los estándares que corresponden al área, con la evaluación correspondiente.
7. Capacitación sobre los PETS que corresponden al área, con la evaluación correspondiente.
8. Capacitación teórico-práctico sobre las actividades de alto riesgo que se realizan en el área.
9. Capacitación en el control de los materiales peligrosos que se utilizan en el área.
10. Capacitación sobre los agentes físicos, químicos, biológicos presentes en el área.
11. Identificación y prevención ergonómica.
12. Código de colores y señalización en el área
13. Uso de Equipo de Protección Personal (EPP) apropiado para el tipo de tarea asignada; con explicación de los estándares de uso.
14. Uso del teléfono del área de trabajo y otras formas de comunicación con radio portátil o estacionario; quiénes, cómo y cuándo se deben utilizar.
15. Capacitación en los protocolos de respuesta a emergencia, establecidos para el área donde se desempeñarán los trabajadores.
16. Práctica de ubicación (recorrido en campo) y uso de refugios mineros, equipos de respuesta a emergencias, sistema contra incendio, sistemas de alarma, comunicación, extintores, botiquines, camillas, duchas, lava ojos y otros dispositivos utilizados para casos de respuesta a emergencias.
17. Cómo reportar incidentes de personas, maquinarias o daños de la propiedad de la empresa.
18. Importancia del orden y la limpieza en la zona de trabajo.
19. Seguimiento, verificación y evaluación del desempeño del trabajador hasta que sea capaz de realizar la tarea asignada.

Fecha,

.....
Firma del Trabajador.

.....
V°B° del Ingeniero Supervisor

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 10

Inducción del Personal

		INDUCCIÓN DE PERSONAL NUEVO				Código: SOC-FOR-12 Versión: 03 Fecha: 31/05/2019 Página 1 de 1			
1. INSTRUCCIONES									
Con la finalidad de formalizar la incorporación del nuevo colaborador/a en su puesto de trabajo, se solicita como jefatura inmediata diligenciar la inducción y entrenamiento en el puesto de la persona que se le detalla en el presente formulario. En este documento encontrará una guía de las actividades básicas que se deben desarrollar durante el citado proceso de inducción, en caso de realizar otras adicionales, debe anotarlo al final del formulario, pues las mismas forman parte del proceso de inducción suministrado a dicho colaborador/a.									
2. DATOS GENERALES DEL COLABORADOR QUE RECIBE LA INDUCCIÓN									
NOMBRE DE LA NUEVA PERSONA FUNCIONARIA _____									
CARGO A DESEMPEÑAR _____									
JEFATURA INMEDIATA _____									
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO									
FECHA DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD (Fecha de inicio)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Aplica (Indicando si es obligatorio)		Ejecutado		OBSERVACIONES	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE	FECHA DEL RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
		SI	NO	SI	NO				
	Recorrido por las instalaciones de la empresa y presentación de los demás colaboradores.					-	OPERACIONES		
	Dar la información necesaria del procedimiento que debe realizar en el caso de un delito o mal funcionamiento de los equipos que están bajo su responsabilidad.					-	OPERACIONES		
	Inducción - Anexo 3					-	OPERACIONES		
	Inducción de los manuales de procedimientos de seguridad.					-	SEGURIDAD		
	Inducción - Anexo 4					-	SEGURIDAD		
	Inducción por Almacén o Logística y Entrega EPPs.					Manual con X elimitado 1.- Nuevo Personal () 2.- Nuevo Ingresante () 3.- De Interacción o Personal () 4.- De Procedimiento o autorización () 5.- Indicar si requiere Aludo () Especificar la fecha: _____	LOGÍSTICA		
	Asignación de responsabilidades (funciones) acordes con su perfil de puesto. Indicar el lugar exacto donde va a trabajar (puesto de trabajo).					-	RRHH		
	Hacer entrega de la copia de los decretos, gestión y/o respaldos con los que debe contar cada colaborador.					Manual con X elimitado 1.- Protocolo (SAR, SOA, SIO, SIACT) () 2.- Reglamento y Manual - Virus () 3.- Código de Dress () 4.- RDSIT y RT () 5.- L4 Reglas () 6.- Circular de Manejo de Residuos ()	RRHH		
	Dar a conocer la ruta de los procedimientos involucrados con permisos, días, licencias, atenciones médicas, compensaciones.					-	RRHH		

FIRMA DEL GERENTE GENERAL

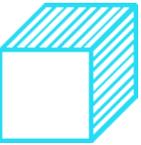
FIRMA DE RRHH

FIRMA DEL COLABORADOR QUE RECIBE LA INDUCCIÓN

Nota: Este formulario debe entregarse lleno y debidamente firmado, en un plazo no mayor a los 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de ingreso de la persona funcionaria, al Área de Capacitación para que sea archivado en el expediente correspondiente.

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)



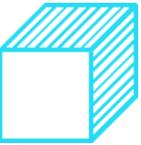


Anexo 11
Ficha del Personal

 RUC: 20530399538		FICHA DE COLABORADOR		Código SOC-POB-11 Versión: 01 Fecha: 10/12/2019 Página: 1 de 1		FOTO					
1 DATOS PERSONALES: CODIGO: _____ FECHA: _____ DNI: _____ Edad: _____ FECHA NACIMIENTO: _____ SEXO: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> O. SANGUIN: _____ TELÉFONO FIJO: _____ CELULAR MÓVIL: _____ Nº BREVETE: _____ En caso de Emergencia Contacte a Relación con Unites: _____		AP. PATERNO: _____ AP. MATERNO: _____ NOMBRES: _____ DISTRITO: _____ PROVINCIA: _____ DEPARTAMENTO: _____ NACIONALIDAD: _____ ESTADO CIVIL: _____ Peruano <input type="checkbox"/> Extranjero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Separ/Div/Viuda <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> DOMICILIO ACTUAL: _____ Dirección: _____ E-MAIL: _____ DISTRITO: _____ PROVINCIA: _____ DEPARTAMENTO: _____ Nº CUENTA: _____ BANCO: _____ Tel: _____ Celular: _____		2 DATOS EPFS: Zapato: _____ CARRERA: _____ PANTALON: _____ Talla: _____		3 GRADO DE INSTRUCCION PROFESIÓN U OFICIO: _____ No Nivel Inicial Primaria Incom Primaria Com Secund Incom Secund Comp Sup Yel Incom Sup Yel Com Sup Univ Incom Sup Univ Com Univ Bachiller Univ Titulado Maestría Incom Maestría Com Grado Master Grado Doctor 2da Especialidad Otros: _____ INSTITUCIÓN: _____ CARRERA: _____ AÑO EGRESO: _____		4 OCUPACION / OFICIO ESPECIALIDAD: _____ TIPO DE TRABAJADOR: _____ CATEGORÍA: _____ Armador Soldador Mecánico Ayudante Oficial Almacenero Empleado Subcontratista Maestro Obrero Chofer Capataz Tubero Otros: _____		5 SISTEMA PENSIONARIO CUSSP: _____ Horizonte Integra AFP ONP D.L. 19990 F. Ingreso AFP Prima Profuturo SPP SNP D.L. 20530 F. Ingreso ONP Habital _____ Tipo de Comisión: _____	
6 DATOS FAMILIARES											
PARENTESCO: APELLIDOS Y NOMBRES		VIVE		DOMICILIO		TELEFONO					
Padre		SI NO									
Madre		SI NO									
Cónyuge		SI NO									
Hijo 1		SI NO									
Hijo 2		SI NO									
Hijo 3		SI NO									
Hijo 4		SI NO									
Hijo 5		SI NO									
C.V.	DNI	Cert.	Foto	Antec. Policiales	Antec. Penales	Rec. de Luz/Agua	Derechohabiente				
				SI	SI	SI					
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS SON VERDADEROS											
_____ TRABAJADOR					_____ Vº Bº P&S PROSERGE						

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Anexo 12
Croquis Domiciliario

 PaS PROSERGE SRL	CROQUIS DOMICILIARIO	<table border="1"><tr><td>Código: SGC-FOR-38</td></tr><tr><td>Versión: 01</td></tr><tr><td>Fecha: 21/05/2019</td></tr><tr><td>Página 1 de 1</td></tr></table>	Código: SGC-FOR-38	Versión: 01	Fecha: 21/05/2019	Página 1 de 1
Código: SGC-FOR-38						
Versión: 01						
Fecha: 21/05/2019						
Página 1 de 1						

CROQUIS DOMICILIARIO

APELLIDO Y NOMBRE:

DNI:

DIRECCION:

Fuente: (Proserge S.R.L., 2022)





Anexo 13

Hoja de Ruta de Desvinculamiento Laboral

	HOJA DE RUTA - DESVINCULACIÓN DE LA EMPRESA	Código:	SGC-FOR-40
		Versión:	01
		Fecha:	09/12/2019
		Página:	1 de 1

Nombres y Apellidos		
Cargo		Fecha
DNI		Tipo de Renuncia:
Último día de trabajo	/ / 20	

I. ÁREA DE RRIHH:		
Fotocheck	<input type="checkbox"/>	Firma
Acreditaciones	<input type="checkbox"/>	
Tarjetas de Bloqueo:	<input type="checkbox"/>	
Celular: Cant: ()	<input type="checkbox"/>	
Laptop/PC	<input type="checkbox"/>	
Autorizado por:		
Observaciones: _____		

II. ÁREA DE LOGITICA Y/O ALMACEN		
Candados de bloqueo:	<input type="checkbox"/>	Firma
EPP	<input type="checkbox"/>	
Herramientas	<input type="checkbox"/>	
Equipos	<input type="checkbox"/>	
Otros:	<input type="checkbox"/>	
Autorizado por:		
Observaciones: _____		

III. ÁREA DE TRABAJO		
Documentación Pendiente	<input type="checkbox"/>	Firma
Otros:	<input type="checkbox"/>	
Observaciones:		
.....		
.....		
Autorizado por:		

IV. ÁREA DE CONTABILIDAD		
Sin deuda	<input type="checkbox"/>	Firma
Otros:	<input type="checkbox"/>	
Observaciones:		
.....		
.....		
Autorizado por:		

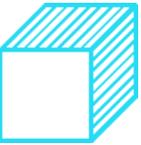
VºBº RECURSOS HUMANOS

VºBº G.GENERAL
Gisselle Surco

VºBº G. ADMINISTRATIVA
Diego Surco

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





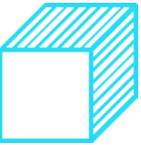
Anexo 14

Registro de Evaluación de Desempeño

	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Código: SGC-FOR-23 Versión: 01 Fecha: 28/05/2019 Página 2 de 4																																																																															
N° _____																																																																																	
Nombre del Evaluado:																																																																																	
Área:																																																																																	
Puesto:																																																																																	
Tiempo de servicio:																																																																																	
Evaluador:																																																																																	
Fecha de evaluación:																																																																																	
INSTRUCCIONES 1.- Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar 2.- En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente, digitando el número en la celda, el que refleje su opinión. 4.- En el espacio de comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar. 5.- No se olvide firmar la hoja de evaluación.																																																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800000; color: white;">FACTOR EVALUADO</th> <th colspan="4" style="background-color: #800000; color: white;">CALIFICACIÓN</th> <th rowspan="2" style="background-color: #800000; color: white;">PUNTAJE</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800000; color: white;">Desempeño en funciones</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"1" No satisfactorio</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"2" Regular</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"3" Bueno</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"4" Satisfactorio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="background-color: #800000; color: white;">PLANIFICACIÓN:</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Organiza su trabajo, plazos, materiales</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Maneja adecuadamente su tiempo y establece prioridades</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Anticipa y visualiza posibles consecuencias antes de actuar</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="background-color: #800000; color: white;">EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Cumple con las tareas que se le encomienda</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Cuida los equipos, máquinas y Herramientas de la empresa</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="background-color: #800000; color: white;">CALIDAD EN EL TRABAJO DESARROLLADO:</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Trabaja con seguridad propia y la de sus compañeros.</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Da la atención oportuna a lo establecido en su labor diaria</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Se muestra profesional en el trabajo</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">COMUNICACIÓN:</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Demuestra capacidad de escucha.</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>			FACTOR EVALUADO		CALIFICACIÓN				PUNTAJE	Desempeño en funciones		"1" No satisfactorio	"2" Regular	"3" Bueno	"4" Satisfactorio	PLANIFICACIÓN:	Organiza su trabajo, plazos, materiales			3		3	Maneja adecuadamente su tiempo y establece prioridades			3		3	Anticipa y visualiza posibles consecuencias antes de actuar			3		3	EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES	Cumple con las tareas que se le encomienda			3		3	Cuida los equipos, máquinas y Herramientas de la empresa			3		3	CALIDAD EN EL TRABAJO DESARROLLADO:	Trabaja con seguridad propia y la de sus compañeros.			3		3	Da la atención oportuna a lo establecido en su labor diaria			3		3	Se muestra profesional en el trabajo			3		3	COMUNICACIÓN:	Demuestra capacidad de escucha.			3		3								
FACTOR EVALUADO		CALIFICACIÓN				PUNTAJE																																																																											
Desempeño en funciones		"1" No satisfactorio	"2" Regular	"3" Bueno	"4" Satisfactorio																																																																												
PLANIFICACIÓN:	Organiza su trabajo, plazos, materiales			3		3																																																																											
	Maneja adecuadamente su tiempo y establece prioridades			3		3																																																																											
	Anticipa y visualiza posibles consecuencias antes de actuar			3		3																																																																											
EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES	Cumple con las tareas que se le encomienda			3		3																																																																											
	Cuida los equipos, máquinas y Herramientas de la empresa			3		3																																																																											
CALIDAD EN EL TRABAJO DESARROLLADO:	Trabaja con seguridad propia y la de sus compañeros.			3		3																																																																											
	Da la atención oportuna a lo establecido en su labor diaria			3		3																																																																											
	Se muestra profesional en el trabajo			3		3																																																																											
COMUNICACIÓN:	Demuestra capacidad de escucha.			3		3																																																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800000; color: white;">Características individuales</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"1" No satisfactorio</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"2" Regular</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"3" Bueno</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">"4" Satisfactorio</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="background-color: #800000; color: white;">INICIATIVA</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Resolver alternativas con rapidez, escogiendo la respuesta adecuada.</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Se muestra susceptible al cambio</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="background-color: #800000; color: white;">RELACIONES INTERPERSONALES</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Se muestra Cálido con los clientes y con sus compañeros</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Evita los conflictos dentro del equipo</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="background-color: #800000; color: white;">RESPONSABILIDAD</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Controla sus emociones y actúa correctamente en situaciones de tensión.</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Su asistencia es satisfactoria respetando horarios de entrada y retiro</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">PROCESOS ADMINISTRATIVOS</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Asume a conciencia lo que implica una falta injustificada</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td style="text-align: center;">54</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: right; background-color: #800000; color: white;">Bueno</td> </tr> </tbody> </table>			Características individuales		"1" No satisfactorio	"2" Regular	"3" Bueno	"4" Satisfactorio	PUNTAJE	INICIATIVA	Resolver alternativas con rapidez, escogiendo la respuesta adecuada.			3		3	Se muestra susceptible al cambio			3		3	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos			3		3	RELACIONES INTERPERSONALES	Se muestra Cálido con los clientes y con sus compañeros			3		3	Evita los conflictos dentro del equipo			3		3	RESPONSABILIDAD	Controla sus emociones y actúa correctamente en situaciones de tensión.			3		3	Su asistencia es satisfactoria respetando horarios de entrada y retiro			3		3	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Asume a conciencia lo que implica una falta injustificada			3		3							TOTAL							54	Bueno					
Características individuales		"1" No satisfactorio	"2" Regular	"3" Bueno	"4" Satisfactorio	PUNTAJE																																																																											
INICIATIVA	Resolver alternativas con rapidez, escogiendo la respuesta adecuada.			3		3																																																																											
	Se muestra susceptible al cambio			3		3																																																																											
	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos			3		3																																																																											
RELACIONES INTERPERSONALES	Se muestra Cálido con los clientes y con sus compañeros			3		3																																																																											
	Evita los conflictos dentro del equipo			3		3																																																																											
RESPONSABILIDAD	Controla sus emociones y actúa correctamente en situaciones de tensión.			3		3																																																																											
	Su asistencia es satisfactoria respetando horarios de entrada y retiro			3		3																																																																											
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Asume a conciencia lo que implica una falta injustificada			3		3																																																																											
						TOTAL																																																																											
						54																																																																											
Bueno																																																																																	
Observaciones / comentarios del evaluador _____ _____ _____																																																																																	
_____ Firma del Evaluador																																																																																	

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)





Anexo 15

Analisis de Evaluacion de Desempeño

		ANALISIS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO													<small>Código: SGC-FD Versión: 01 Fecha: 28/05/20 Página 1 de 1</small>										
RESPONSABLE EVALUADOR	N°	AREA	TRABAJADORES APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	FECHA	CRITERIOS EVALUADOS																			
						PREGUNTAS / EVALUACION DE DESEMPEÑO																			
						P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15	P-16	P-17	P-18	TOTAL	ESTADO
<p style="font-size: 48px; opacity: 0.5;">Página 1</p>																									
						ACCIONES A IMPLEMENTAR																			
TRABAJADORES				ACCIONES													PLAZO								

Fuente elaboración propia: (Zuñiga Yupanqui, 2022)

