



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Sistema Integral de Gestión para mejorar los Procesos Administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas – Ancash, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORA:

ROBLES RURUSH, TESSY SUZETH

ASESOR:

Mg. CASTAÑEDA SÁNCHEZ WILLY ALEX

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

HUARAZ – PERÚ

2017

PÁGINAS DEL JURADO



PRESIDENTE

Mg. Galaretta Oliveros Gracia Isabel



SECRETARIO

Mg. Castañeda Sánchez Willy Alex



VOCAL

Mg. Guevara Chinchayan Robert Fabian

DEDICATORIA

A Dios

Por permitirme llegar con vida a este momento de gloria profesional. Por haberme dado salud para lograr mis objetivos y sobre todo por haberme dado las fuerzas necesarias cuando eh estado a punto de caer, además de su infinito amor.

A mi familia

A mis padres, NILCA Y FRANCISCO por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo y confianza en mí y por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su infinito amor. A mis hermanos JESSICA Y LUIS, por haberme apoyado en todo momento, porque son ejemplos de hermanos mayores y de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles.

A mis abuelitos, por enseñarme que se debe seguir adelante, que con esfuerzo y voluntad se puede lograr todas las metas que se trazan en la vida sin importar las adversidades que se presenten. Por cada ¡Adelante señorita Ingeniera!, de ti Papito FIDENCIO. Y a mis abuelos paternos que me acompañan y guían desde el cielo.

A mi novio

A Miguel, por el gran apoyo incondicional, amor y sobre todo paciencia que me ha tenido durante toda mi carrera profesional y vida diaria; por darme la fortaleza para continuar cuando a punto de caer eh estado.

AGRADECIMIENTO

A ti Dios por estar siempre conmigo, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado, y por darme la fortaleza e inteligencia.

A mis padres por darme la oportunidad de estudiar y culminar mis estudios universitarios, por su apoyo moral y económico.

A todos mis docentes durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis asesores, al Ing. Guevara Chinchayan y al Mg. Castañeda Sánchez.

A los Ingenieros Herbert Cordero Ramírez y Mg. Newton Tocto Rojas por haberme apoyado y ser mis guías durante el desarrollo de mi tesis y carrera profesional.

A la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash y los directores que pasaron durante el desarrollo de mi proyecto de tesis, por permitirme desarrollar mi investigación en su dirección, y brindarme la información necesaria.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, TESSY SUZETH ROBLES RURUSH con DNI N° 71392222, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Huaraz, diciembre del 2017



Tessy Suzeth Robles Rurush

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS, ANCASH - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

La Autora.

INDICE

PÁGINAS DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	21
1.2.1 Investigaciones Internacionales	21
1.2.2 Investigaciones Nacionales	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1 Teoría basada en la variable 1: SISTEMAS INTEGRAL DE GESTIÓN	25
1.3.2 Teoría basada en la variable 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	34
1.4 Formulación al problema	37
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	39
II. MÉTODO	41
2.1 Diseño de investigación	41
2.2 Variables, operacionalización	42
2.3 Población y muestra	42
2.3.1 Unidad de Análisis	42
2.3.2 Población	43
2.3.3 Muestra	43
2.3.4 Diseño Muestral	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	44
2.4.2 Validez y confiabilidad	45
2.5 Método de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos	46

III. RESULTADOS _____	47
3.1 Análisis de la Gestión de la calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash _____	47
3.1.1 Análisis de la Gestión de la calidad en la DREM – Ancash _____	47
3.1.2 Análisis de la Gestión Ambiental en la DREM – Ancash _____	62
3.1.3 Análisis de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la DREM – Ancash _____	64
3.2 Organización de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo _____	75
3.3 Elaboración del Manual del Sistema Integral de Gestión (Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional) para mejorar los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash ____	79
3.4 Verificación de la mejora en los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash con el desarrollo del Sistema Integral de Gestión. ____	123
IV. DISCUSIÓN _____	126
V. CONCLUSIONES _____	130
VI. RECOMENDACIONES _____	132
VII. REFERENCIAS _____	133

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿PARA CUMPLIR CON SUS FUNCIONES UTILIZAN INSTRUMENTOS DE GESTION?	47
Tabla 2: ¿TIENE INFORMACIÓN CLARA DE LAS TAREAS ASIGNADAS EN SU PUESTO DE TRABAJO?.....	47
Tabla 3: ¿CONSIDERA QUE LA CANTIDAD DE LAS TAREAS ASIGNADAS A SU PUESTO DE TRABAJO SON ADECUADAS?	48
Tabla 4: ¿USTED LOGRA LAS METAS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LEY?	48
Tabla 5: ¿USTED CUMPLE CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN?	48
Tabla 6: ¿LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION PERMITE ORIENTAR LOS ESFUERZOS HACIA UNA MISMA DIRECCION?	49
Tabla 7: ¿CONOCE LAS FUNCIONES DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN?	49
Tabla 8: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL USO DE ESOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN?	49
Tabla 9: ¿USTEDE LOGRA REALIZAR SU TRABAJO CON CALIDAD?	50
Tabla 10: ¿USTED CREE QUE DA UNA BUENA ATENCION AL USUARIO?	50
Tabla 11: ¿SU ATENCION AL USUARIO ES RÁPIDA Y EFICAZ?	50
Tabla 12: ¿CUENTA USTED CON TODAS LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DAR UNA BUENA ATENCIÓN AL ADMINISTRADO?	51
Tabla 13: ¿CONSIDERA JUSTA SU ASIGNACIÓN SALARIAL?	51
Tabla 14: ¿A USTED LO CAPACITAN PARA REALIZAR SUS LABORES?.....	51
Tabla 15: ¿A USTED LO CAPACITARON AL INICIO DE COMENZAR A TRABAJAR?	52
Tabla 16: ¿LLEGA PUNTUALMENTE A SU CENTRO DE LABORES?.....	52
Tabla 17: ¿ALGUNA VEZ HAN INTENTADO SOBORNARLO, DARLE PROPINAS O COIMAS A CAMBIO DE FAVORECERLO EN SU CONSULTA, TRÁMITE, PAGO O RECLAMO?.....	52
Tabla 18: ¿EL FUNCIONARIO O EMPLEADO ESTABA ADECUADAMENTE VESTIDO? ...	53
Tabla 19: ¿EL FUNCIONARIO O EMPLEADO LLEVABA FOTOCHECK?	53
Tabla 20: ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN ESTÁ EN UN LUGAR VISIBLE?	53
Tabla 21: ¿LE SOLICITARON IDENTIFICARSE CON SU DNI U OTRO PARA REALIZAR SU TRÁMITE?.....	54
Tabla 22: ¿CUÁNTAS VECES ACUDIÓ A LA DREM PARA REALIZAR LA GESTIÓN QUE VINO A REALIZAR HOY?	54
Tabla 23: ¿CUÁNTO HA SIDO EL TIEMPO DE ESPERA PARA QUE LO ATIENDA EL PROFESIONAL CORRESPONDIENTE?	54
Tabla 24: ¿USTED TIENE CONOCIMIENTO ACERCA DE LOS REQUISITOS QUE NECESITA PARA REALIZAR SU TRÁMITE?	55
Tabla 25: ¿CUÁNTOS MINUTOS ESPERÓ DESDE QUE LLEGO A LA DREM HASTA QUE FINALIZÓ SU GESTIÓN?.....	55
Tabla 26: ¿USTED REALIZÓ ALGUNA GESTIÓN QUE REQUIRIÓ EL USO DE ALGÚN FORMULARIO?	55
Tabla 27: ¿EL FORMULARIO LO OBTUVO GRATUITAMENTE O TUVO QUE COMPRARLO O FOTOCOPIARLO?	56

Tabla 28: ¿CUÁNDO USTED NECESITÓ EL FORMULARIO, ÉSTE SE ENCONTRABA...?	56
Tabla 29: ¿ALGUNA VEZ EN LA DREM - ANCASH ALGÚN FUNCIONARIO O EMPLEADO LE HA SOLICITADO REGALOS, PROPINAS, SOBORNOS U OTRO PARA FAVORECERLO EN SU TRÁMITE O RECLAMO?	56
Tabla 30: ¿SE HA PRESENTADO ALGÚN INCONVENIENTE CUANDO HA HECHO ALGUNA CONSULTA, TRÁMITE O RECLAMO A LA DREM - ANCASH?	57
Tabla 31: ¿QUÉ TIPO DE PROBLEMA?	57
Tabla 32: ¿TUVO USTED DISPONIBILIDAD A LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS?	57
Tabla 33: LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ES:	58
Tabla 34: ¿USTED TIENE CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS?	58
Tabla 35: ¿USTED HA TENIDO ACCESO A LA PAGINA WEB DE LA DREM?	58
Tabla 36: ¿LA INFORMACIÓN ES CLARA?	59
Tabla 37: ¿LA INFORMACIÓN ESTÁ ACTUALIZADA?	59
Tabla 38: ¿USTED REALIZA CONSULTAS POR MEDIO TELEFÓNICO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS?	59
Tabla 39: ¿LA INFORMACIÓN ES CLARA?	60
Tabla 40: ¿QUEDA SATISFECHO DESPUÉS DE LA CONSULTA TELEFÓNICA?	60
Tabla 41: ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ EN LA DREM?	60
Tabla 42: ¿LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA DREM - ANCASH?	61
Tabla 43: ¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA INTEGRIDAD EN LA DREM ANCASH?	61
Tabla 44: ¿CUÁL ES LA IMAGEN QUE TIENE DE LA DREM - ANCASH DESPUÉS DE LA VISITA?	61
Tabla 45: ¿RESPECTO A OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, COMO CALIFICARÍA A LA DREM - ANCASH?	62
Tabla 46: ¿LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ESTÁN LIMPIOS SIEMPRE?	63
Tabla 47: ¿LAS OFICINAS DE LA DREM TIENEN DEPÓSITOS DONDE SE PUEDAN CLASIFICAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS?	63
Tabla 48: ¿LAS ÁREAS VERDES ESTÁN CUIDADAS Y MANTENIDAS?	63
Tabla 49: ¿USA PRODUCTOS QUÍMICOS PARA LA LIMPIEZA DE SU OFICINA COMO AEROSOLLES, ETC.?	64
Tabla 50: ¿LA ILUMINACIÓN DE SU ÁREA DE TRABAJO ES LA ADECUADA?	65
Tabla 51: ¿LA VENTILACION DE SU ÁREA DE TRABAJO ES LA ADECUADA?	65
Tabla 52: ¿EL ACCESO O VÍA A SU CENTRO LABORAL ES EL ADECUADO?	65
Tabla 53: ¿LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ESTÁN UBICADOS EN UN LUGAR ADECUADO?	66
Tabla 54: ¿HAY SEÑALIZACION DE SEGURIDAD EN TU OFICINA?	66
Tabla 55: ¿EXISTE RESPETO ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO?	66
Tabla 56: ¿TU AMBIENTE LABORAL ES EL ADECUADO?	67
Tabla 57: ¿SE SIENTE APOYADO POR SU GRUPO DE TRABAJO?	67
Tabla 58: ¿LOGRA DESARROLLAR LAS TAREAS CON LIDERAZGO Y COOPERACION EN SU TRABAJO?	67
Tabla 59: ¿LOGRA ADAPTARSE CON RAPIDEZ A LOS CAMBIOS QUE SE GENERAN EN SU ENTORNO?	67

Tabla 60: ¿USTED SE SIENTE MÁS CÓMODO ATENDER AL ADMINISTRADO EN...?	68
Tabla 61: ¿DESDE DE QUE HA TERMINADO SUS LABORES SIENTE CANSANCION POR LA POSTURA QUE MANTUVO TODO EL DÍA?	68
Tabla 62: ¿SE ESTRESA CONTINUAMENTE EN EL CENTRO DE LABORALES?	68
Tabla 63: ¿CÓMO ES EL CLIMA LABORAL EN SU AMBIENTE DE TRABAJO?	69
Tabla 64: ¿CUENTA CON UN PERSONAL CAPACITADO SI OCURRIESE ALGÚN ACCIDENTE?.....	69
Tabla 65: ¿SE LE DA LAS RESPECTIVAS INDICACIONES EN CASO DE ACCIDENTES?	70
Tabla 66: ¿CREE QUE EN CASO DE ALGÚN DESASTRE ESTE BIEN SEÑALADO LAS ÁREAS SEGURAS?	70
Tabla 67: ¿USTED CUENTA CON SEGURO DE SALUD QUE LE OFRECE LA DREM?	70
Tabla 68: ¿PARA LAS SALIDAS DE CAMPO, FISCALIZACION, ETC., LA DREM LE HA FACILITADO EPP'S (EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL)	71
Tabla 69: ¿EL BOTIQUIN CUENTA CON LOS SUMINISTROS BÁSICOS (ALCOHOL, ALGODON...ETC)?.....	71
Tabla 70: "RESUMEN DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL DE LA DREM"	72
Tabla 71: "ORGANIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN"	76
Tabla 72: "Análisis de tiempos que tarda un instrumento de gestión ambiental de electrificación e hidrocarburos en ser atendido"	124
Tabla 73: "Análisis de tiempos que tarda un instrumento de gestión ambiental de minería en ser atendido"	125

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: ENCUESTA A TRABAJADORES_____	129
ANEXO N° 2: ENCUESTA A ADMINISTRADOS_____	133
ANEXO N° 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS_____	137
ANEXO N° 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA_____	161

RESUMEN

Esta investigación pretende orientar sobre la importancia de la aplicación de un sistema integral de gestión (SIG) para mejorar los aspectos negativos o problemas que pueda tener una empresa u organización.

En este ámbito, la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash viene pasando por una serie de dificultades que no le han permitido dar un buen servicio a sus administrados, y mucho menos la satisfacción de estos, ya que hay varios problemas por parte de la dirección, entre ellas las demoras en atención de documentos, la infraestructura y un mal proceso administrativo, añadiendo a esto, la inestabilidad política.

El objetivo de esta tesis es diseñar un sistema integral de gestión para mejorar los procesos administrativos de la DREM de Ancash, de manera general, y, en particular, analizar la Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la DREM, organizar la Gestión de estos tres sistemas y elaborar el Manual del Sistema Integral de Gestión para mejorar los procesos administrativos de la DREM.

Se realizó un Manual de SIG para mejorar los procesos administrativos de la DREM, y luego de una medición de tiempos entre análisis anteriores y posteriores, se realizó una mejora con un promedio de 60% y 63.92% en cuanto tiempo de atención dependiendo del instrumento de gestión ambiental del área de energía o minería.

Palabras clave: Sistema Integral de Gestión, Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Procesos Administrativos.

ABSTRACT

This research aims to guide the importance of the application of an integral management system (SIG) to improve the negative aspects or problems that a company or organization may have.

In this area, the Regional Directorate of Energy and Mines of Ancash has been going through a series of difficulties that have not allowed it to provide a good service to its managers, let alone the satisfaction of these, since there are several problems on the part of the address, among them delays in attention to documents, infrastructure and a bad administrative process, adding to this, political instability.

The objective of this thesis is to design an integral management system to improve the administrative processes of the DREM of Ancash, in general, and, in particular, to analyze Quality Management, Environmental Management and Health and Safety Management at Work. the DREM, organize the Management of these three systems and elaborate the Manual of the Integral Management System to improve the administrative processes of the DREM.

A GIS Manual was made to improve the administrative processes of the DREM, and after a measurement of times between previous and subsequent analyzes, an improvement was made with an average of 60% and 63.92% in terms of service times depending on the instrument of environmental management of the energy or mining area.

Keywords: Integral Management System, Quality Management, Environmental Management, Occupational Health and Safety Management, Administrative Processes, Regional Directorate of Energy and Mines of Ancash.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los Sistemas Integrados de Gestión son de suma importancia, ya que han ayudado a las empresas e identidades de servicio y producción a mejorar su productividad; llevándolos así, a aumentar sus beneficios y reducir costos en diferente campos o rubros, como en calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, salubridad, entre otros, dependiendo de las necesidades de las empresas o entidades; y previo diagnóstico de los procedimientos y necesidades de la organización. Todo esto implica recursos e identificación de cuáles son las competencias que la organización requiere para su desarrollo, esto quiere decir que para la dirección de cualquier sistema de gestión debe haber una inversión en capital humano con habilidades y conocimiento enfocados a las actividades relacionadas con la actividad de la empresa, entidad u organización; calidad, medio ambiente y seguridad industrial, que a su vez cuenta con la disponibilidad necesaria para desarrollar, controlar y evaluar todas las actividades que se requieren para el mantenimiento del sistema. Es por ello, que la implementación de estos sistemas es tan importante hoy en día en las empresas para poder desarrollarse y abrirse en el mercado donde pertenecen.

1.1 Realidad problemática

Las Direcciones regionales de Energía y Minas, son aquellas entidades que están a cargo según sus actividades del Ministerio de Energía y Minas del Perú, pues se tiene que rendir cuentas de acuerdo a las actividades que realizan, en ámbito minero, energético y ambientales, ya que es el Ministerio quien fiscaliza aquellos proyectos energéticos (electrificación e hidrocarburos) y mineros, que han sido aprobados por las direcciones regionales de energía y minas de cada departamento. Actualmente la Dirección de Energía y Minas de Ancash es el órgano de Línea dependientes de la Gerencia Regional, encargado de la implementación y ejecución de las políticas nacionales y regionales en la materia sectorial a su cargo. Su organización y funciones se encuentran en sus respectivos reglamentos de organización y funciones, los que son aprobados mediante Ordenanza Regional.

La Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash – DREMA, del Gobierno Regional de Ancash tiene como misión, promover la inversión en las actividades minero-energéticas y medio ambiente según consta en el ámbito legal y técnico competitivo, dentro de un desarrollo sostenible e incentivando la investigación y la capacitación; así mismo contribuyendo, al cuidado y a la preservación del ambiente para que de esta manera pueda lograr una industria minera y energética segura, generando relaciones armoniosas entre los entes y usuarios a un óptimo desarrollo sostenible (Gobierno Regional de Ancash. Dirección Regional de Energía y Minas).

Actualmente la Dirección de Energía y Minas de Ancash, no se encuentra estable políticamente, ya que hay una inestabilidad en el Gobierno Regional de Ancash, es por ello que hay diversos y constantes cambios en las diferentes Direcciones Regionales. Sin embargo, éste no es el único problema que atraviesa la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, ya que la realidad es totalmente diferente en cuanto a los objetivos planteados en el reglamento de funciones de la dirección, pues existe una desorganización completamente en todas sus direcciones técnicas también llamado órganos de línea, como lo son: la Dirección Técnica Minera (DTM), la Dirección Técnica de Energía (DTE) y la Dirección Técnica de Asuntos Ambientales (DTA); así como también en sus área de apoyo u órgano de apoyo: Área Administrativa; y el órgano de Asesoramiento, que es el Área Legal o también llamado asesoría jurídica; la que trae como consecuencia la ineficiencia en la productividad y falta de calidad en el servicio que se brinda a los administrados, pues la gran mayoría de estos no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por derecho.

Esto sucede por muchos y diversos factores o motivos, entre ellos, por lo que se nombró en un principio, que son los cambios políticos; añadiendo a eso la desorganización e incumplimiento de sus funciones según el reglamento de organización y funciones, y por la falta de compromiso de los trabajadores de la dirección, entre otros factores; y lamentablemente, es el administrado quien

sale perjudicado entre todo ésta desorganización; pues hay varios proyectos estancados en las diferente áreas desde hace muchos años atrás y que hasta ahora no han sido atendidos ni han dado respuesta trayendo consigo pérdidas en los negocios y proyectos que han presentado los administrados a dicha dirección; tanto así es la envergadura de estos problemas, que incluso varias empresas, personas jurídicas, y personas naturales han tenido la necesidad de tomar medidas legales contra la Dirección de Energía y Minas de Ancash, por silencio administrativos y demás daños y perjuicios que pudieron contraer con esta falta de desorganización por la que no atendieron sus proyectos o documentos que fueron presentado en su momento.

Es así como, la Dirección de Energía y Minas de Ancash, no tiene una gestión de calidad en su servicio al administrado; es más, está faltando a las leyes, norma y decretos supremos de nuestro País, donde se consigna las normas que se tienen que seguir y los documentos o estudios que se tienen que atender, hasta el tiempo en que se tiene que atender dichos documentos de los administrados, ya que son un órgano fundamental del estado, que está a cargo del Ministerio de Energía y Minas; teniendo en cuenta que el sector minero y el sector energético son los que más aportan en ingresos al estado peruano, como figura en el Ministerio de Economía y Finanzas. Como ejemplo citaremos algunas normas que debería cumplir la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash para la evaluación de ciertos instrumentos de gestión ambientales: la evaluación de una Declaración de Impacto Ambiental debe durar máximo de 20 a 45 días según el instrumento presentado y cual sea el rubro del proyecto, ya sea minería, electrificación o hidrocarburos; y así para cada solicitud o documento que es presentado a la dirección según el TUPA (Texto Único de Procedimiento Administrativo).

En la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, no existe un sistema de control para la organización y unificación de los trabajadores entre las áreas de trabajo; en las cuales intervienes las áreas técnicas, área administrativa, asesoría legal hasta dirección (secretaría general), pues no se están

cumpliendo con la evaluación de los instrumentos de gestión correctamente, tampoco se está cumpliendo con los plazos de atención establecidos por ley, según el requerimiento que presentan mediante el “Anexo 3” del Ministerio de Energía y Minas y de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash. Y esto trae consigo, que no solo la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash no cumpla con las leyes del país, sino que también hace que como consecuencia de estos problemas, los administrados también incumplan las leyes por la necesidad, pues realizaran sus proyectos antes que sean aprobados sus instrumentos de gestión ya sea ambiental o técnicos, cuando estos estudios son de carácter preventivo, esto quiere decir, que se tiene que aprobar antes de la construcción u operación de dicha obra o proyecto.

Analizando el ambiente laboral de los trabajadores, ya que también es un factor muy importante del porque no se cumple con las metas de la dirección; fácilmente se puede apreciar la insatisfacción también de los trabajadores, ya que su ambiente laboral no es la adecuada, la falta de comunicación entre compañeros de trabajo y sobre todo la coordinación entre compañeros es escasa. La distribución y el espacio donde se encuentran laborando es muy limitado para realizar las labores que se les son encomendadas, y no tienen ciertos beneficios que deberían tener por las tareas o actividades que realizan como en las salidas de campo; pues a estos no se les facilita los EPP's (Equipos de Protección Personal) que son de suma importancia para la conservación de su integridad física; además de esto, no cuentan con un seguro de vida ni contra accidentes, la cual es de suma importancia ya que en las salidas de campo pueden ocurrir cualquier incidentes y accidentes porque los lugares a donde van a fiscalizar no son en una zona urbana sino rural, hasta donde incluso se lleva días en llegar a dicho lugar del proyecto. Agregando a esto la falta de señalización de las zonas seguras, de prevención, etc., sin contar que además no se encuentran capacitados ni listos en caso de algún desastre natural.

A los trabajadores no se les capacita para la realización correcta de sus labores, ni mucho menos se les capacita antes de comience a laborar en la dirección. Y como se sabe esto es de suma importancia en instituciones públicas ya que las normas y decretos de ley, van cambiando constantemente según lo que decida el parlamento en sesión, el ministro del Ministerio de Energía y minas, y que finalmente sea aprobada por el presidente. Es así que la actualización de los trabajadores no es constante, claro que el deber también es de ellos actualizarse porque es parte de su trabajo. Sin embargo, se considera mucho mejor, si la Dirección esté pendiente de sus trabajadores para la actualización de información para mejorar la atención a los administrados y sobre todo la eficiencia y eficacia de sus trabajadores.

Además, se puede observar que la distribución es pequeña y limitada ya que se encuentran realizando sus labores en conjunto todas las direcciones técnicas dentro de un solo módulo, la que lleva a limitar expandirse, reduciendo en tamaño las vías de accesos o tránsito, incluso se tiene que pasar por las áreas verdes, haciendo que se ensucien, se mojen cuando se empoza agua por las fuertes lluvias, ya que el vestuario de trabajo es formal. Agregando a esto, los materiales de oficina son escasos, hace falta material indispensable como papel bond, tintas para impresoras, fólder, etc., y ni que decir de las herramientas que actualmente se encuentran inusables, por falta de mantenimiento como impresoras, fotocopiadoras, escaners, etc. Generando así, en los trabajadores estrés, desesperación. Al estar expuesto a la ubicación incomoda, porque los asientos tampoco son las adecuadas, se genera cansancio, enfermedades profesionales ya que están sentados 4 a 5 horas sin hacer otra actividad más que evaluar o las actividades que se tenga programado, además de la sobre carga de trabajo, que no fueron atendidos meses o años anteriores. Y, sobre todo, esto conlleva a que los trabajadores de la Dirección Regional de energía y Minas de Ancash no cumplan con los objetivos que se establecieron para el día o semana.

Analizando el espacio exterior, donde se encuentran las áreas verdes, podemos observar que ésta no se encuentra con el cuidado ni el mantenimiento correspondiente, están sin podar, cubriendo así la vista al exterior de los módulos donde se encuentran las direcciones técnicas; hay animalitos como bichos, iguana, etc., correteando por todas partes, incluyendo por las vías de acceso hacia las oficinas de la Dirección Regional de Energía y Minas; contribuyendo de esta manera a que los trabajadores puedan contraer alguna enfermedad como alergias entre otros. La infraestructura es completamente inadecuada, se filtra el agua de las lluvias, el ambiente en el día cuando hace calor es bochornoso y cuando hace frío es totalmente una congeladora. El baño del personal es solo uno, y por la mitad está el inodoro y el caño y por la otra mitad está el almacén de documentos de años anteriores y de materiales de oficina.

Es por todos los problemas y deficiencias antes mencionados, que urge un sistema donde se organice toda la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, ya que de esa manera se podrá mejorar los procesos administrativos y las actividades que se realizan en cada dirección técnica y en cada una de las áreas de apoyo; generando así, una buena calidad en el servicio que brinda, satisfaciendo a los administrados y cumpliendo con sus necesidades en ámbito de gestión además que la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash como objetivo se está planteando ser un ente ejecutor y no solo evaluador o promotor de inversión en el sector minero – energético, en la cual se puedan desarrollar estos proyectos por la supervisión de la misma Dirección. Y esto se logrará si se organiza los tres sistemas básicos de gestión: Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; ya que es fundamental para lograr los objetivos establecidos por la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash y la Dirección de Desarrollo Económico donde pertenece la DREM, que se encuentran ausentes dentro de los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Investigaciones Internacionales

En la tesis de **SALGADO, Rodrigo**. Con el título de **Sistema Integrado de Gestión (S.I.G) para la construcción de obras civiles, aplicado a la construcción de puentes**. Tesis para obtener el título de Ingeniero Constructor. En la ciudad de Valdivia – Chile. En la Universidad Austral de Chile. Escuela de Ingeniería en Construcción, 2010. Con 184 páginas. Nos presenta como objetivo, describir a través de Procedimientos Documentados y Administrativos un Sistema Integrado de Gestión, para la Construcción de Obras Civiles en general, que se encuentra orientado especialmente a la construcción de puentes, de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad; ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental; OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las prácticas administrativas actuales están obligando a las empresas a cuidar e inspeccionar los campos relacionados con la Calidad, el Medio ambiente, la Seguridad y Salud Ocupacional, ya que este Sistema da un gran sustento para hacer una buena Gestión de Calidad, logrando de esta manera la satisfacción de los clientes, la buena Gestión de Seguridad, logrando así la complacencia de los trabajadores y una buena Gestión Medioambiental, logrando así la satisfacción de las partes interesadas.

Concluyendo así, que la elaboración de un Sistema de Gestión Integral para empresas constructoras, con Procedimientos que se encuentran claros y, en general de fácil aplicabilidad, el proceso de implementación de cualquier Sistema de Gestión es extenso, también un poco complicado y costoso, pero los beneficios que pueden obtenerse de los mismos sobrepasan todo tipo de esfuerzo y llevan a la organización hacia un nuevo nivel de capacidad, que trae consigo innumerables

beneficios y generan en las empresas que se encuentren en una posición como líder en la industria.

En la tesis de **RODRIGUEZ, Gary**. Con el título de **Propuesta de diseño y documentación de un sistema integrado de gestión para la unidad educativa Johann Herbart**. Tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial. En la ciudad de Guayaquil – Ecuador. En la Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial, 2014. Con 146 páginas. Se tiene como objetivo definir una propuesta de diseño de sistema integrado de gestión en calidad, cuidado al medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, que le permita corregir los problemas, las dificultades o debilidades que intervienen en la Unidad Educativa Johann Herbart para alcanzar estándares requeridos de eficacia y eficiencia en el campo educativo, proyectándola hacia el incremento institucional y la acreditación de ésta.

Concluyendo de esta manera, que la aplicación de un sistema de gestión integrado permitirá envolver todos los aspectos del negocio desde la calidad del servicio y atención al cliente, hasta la seguridad de sus miembros, y las buenas prácticas ambientales todo esto está sujeto al cumplimiento de normas internacionales. También se concluye que el diseño y la documentación de un sistema integrado de gestión permitirá a la unidad educativa optimizar en su organización a través de la aplicación de políticas integradas que economicen tiempo, recursos, prevengan accidentes y amenoren impactos en el medio ambiente.

En la tesis de **SERRANO, José**. Con el título de **Análisis y Gestión de riesgos en el mantenimiento de un sistema eléctrico, caso de: una subestación de alta tensión**. Tesis para obtener el grado de Magister en Ciencias. En la ciudad de México D.F – México. En el Instituto Politécnico Nacional. Escuela superior de Ingeniería Mecánica y

Eléctrica, 2011. Con 139 páginas. Tiene como objetivo, plantear una metodología para el análisis y gestión de riesgos en el sostenimiento de una subestación eléctrica de alta tensión. Concluyendo así, que las personas delegadas de tomar decisiones, deberán de tomar decisiones, también deberán de ser lo más capacitadas posibles sobre todo en las áreas técnicas encargadas de los mantenimientos y del ámbito de control de la energía, ya que una mala decisión deriva en actos inseguros y posibles accidentes fatales.

1.2.2 Investigaciones Nacionales

En la tesis de **MEJÍA, Perla**. Con el título de **La responsabilidad y ambiente en la gestión de empresas mineras formales en América Latina**. Tesis para obtener el grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas. En la ciudad de Lima – Perú. En la Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias contables, económicas y financieras, 2013. Con 380 páginas. Tiene como objetivo, investigar qué relación existe entre la gestión de las empresas mineras forales con las exigencias de la responsabilidad social y ambiental en América Latina. Estableciendo el grado de responsabilidad social y ambiental de las empresas mineras de América Latina basadas en el cumplimiento de las normas vigentes para la protección de la salud, seguridad, bienestar y vida de las personas, animales y plantas, consiguientemente el deber de estas empresas con la sociedad.

Concluyendo que el estado es garante de las concesiones mineras, existen proyectos mineros, con enormes inversiones de dinero, que generan dinero al país. El 50% del impuesto a la renta pagado por las empresas mineras es derivado y distribuido por el Ministerio de Economía y Finanzas a los gobiernos regionales y locales los cuales no tienen proyectos de inversión. El estado impone leyes y normas para las actividades mineras, pero no son suficientes ya que las operaciones

mineras causan contaminación ambiental y también existen accidentes dentro de sus diferentes actividades. Y que la minería es importante para el país en cuanto a la economía, pero lo que se exporta son productos primarios, eso redundaría en beneficio económico pero lo perfecto consistiría en trabajar ese mineral en el país y exportar los productos elaborados.

Debido a las operaciones mineras existen pasivos ambientales dejados por las empresas mineras que son muy difíciles de apreciar, si la empresa minera no se hace responsable es el Estado quien va tener que asumir los costos.

En la tesis de **DÍAZ, Joel**. Con el título de **Indicadores de desempeño ambiental en la mediana minería caso unidad minera Atacocha de la compañía minera Atacocha S.A.A.** Tesis para obtener el grado de Magister en Ciencias. En la ciudad de Lima – Perú. En la Universidad Nacional de Ingeniería. Facultad de Ingeniería Geológica, Minería y Metalúrgica, 2010. Con 206 páginas. Tiene objetivo de diseñar un sistema de indicadores ambientales aplicado al Sistema de Gestión Ambiental en la unidad minera Atacocha, con el fin de verificar el cumplimiento de la política ambiental de la compañía.

Después del análisis del proceso productivo de la unidad minera Atacocha se diseñó el Sistema de Gestión Ambiental el cual permitió conocer las actividades, aspectos, necesidades y compromisos ambientales; pues en ellos se fundamenta el objeto, el contenido, la estructura y los resultados del sistema de indicadores ambientales.

En la tesis de **MARTINEZ, Jimmy**. Con el título de **Propuesta de sistema de gestión integral en mantenimiento para una empresa de maquinaria de línea amarilla.** Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en la especialidad de Ingeniería Industrial y Comercial. En la ciudad de Lima – Perú. En la Universidad San Ignacio

de Loyola. Facultad de Ingeniería, 2016. Con 95 páginas. Tiene como objetivo, desarrollar y plantear un modelo de gestión de mantenimiento que acreciente la operatividad continua de todos los equipos de una línea amarilla. Desarrollar y plantear procedimientos que establezcan el desarrollo y supervisión de los procesos y sub procesos de una empresa de línea amarilla, a fin de incrementar la operatividad de los equipos.

En este trabajo; Martínez, observó, estudio y proyecto el proceso de gestión de mantenimiento de una empresa. En todo el estudio se encontraron equivocaciones y no existencias de algunos sistemas fundamentales para que la gestión de mantenimiento pueda existir dentro de las actividades de la empresa. Este problema en mantenimiento no solo genera pérdidas en por el desgaste y la inoperatividad de las máquinas, si no que detienen las operaciones por ser parte fundamental en el aparato productivo de la empresa, forman sobre costos en el mismo mantenimiento y genera perplejidad en la productividad.

Concluyendo que, la empresa carece de un sistema integral de mantenimiento. El mantenimiento existente está definido entre mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo, pero los dos son improvisados y no son una gestión. Es importante recalcar que realizar un mantenimiento preventivo y correctivo no significa que la empresa realice una gestión de los mismos. En la empresa no existe una práctica de mantenimiento predictivo, dentro de este trabajo estamos desarrollando como integrar la gestión de mantenimiento predictivo dentro del mantenimiento general de las máquinas.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría basada en la variable 1: SISTEMAS INTEGRAL DE GESTIÓN

Un sistema de gestión integral debe funcionar como un único sistema, un solo equipo que va hacia el mismo objetivo organizacional, un mismo propósito. La integración significa llevar a cabo una combinación, es decir, poner todas las prácticas de gestión internas dentro de un sistema de tal manera que los componentes de dicho sistema no estén separados, sino vinculados para formar una parte integral del sistema de gestión de la empresa **(Fraguela et al. 2012).**¹

Los tres sistemas de gestión han tenido un principio diferente, la calidad se ha desarrollado promovida por la competencia y por la necesidad de optimizar la competitividad empresarial. La seguridad ha sido promovida por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la influencia de las organizaciones sindicales de los trabajadores, mientras que el medio ambiente lo ha hecho por la sociedad y la legislación.

Estas expresiones nos permiten revisar y plantear la aceptación de un sistema de gestión integral que permita gestionar coordinadamente el logro de los objetivos planteados por cada sistema de gestión que se aplique.

1.3.1.1 Teoría en la Dimensión D1: Gestión de Calidad

“La gestión de la calidad se puede abordar desde dos perspectivas. La primera de ellas se centra en la gestión de la calidad de los procesos formativos, mientras que la segunda se concentra en el resultado del proceso de formación, es decir, en las competencias que han adquirido

 ¹ FRAGUELA, J.A., Carral, L., Troya, J. y Villa, R. (2012). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. Cuba: 2012. 239pp.

los que han superado el proceso de formación y deben aplicar lo que han aprendido a su contexto profesional”.

TERUEL, Mercedes. (2006, 8p)²

Según **CAMISÓN, César [et al] (2006, 211p)** “El enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Así pues, el contenido de los distintos enfoques de Gestión de la Calidad se distingue por tres dimensiones:

1. Los principios que asumen y que guían la acción organizativa.
2. Las prácticas – actividades – que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
3. Las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas”.³

Según **Joseph Juran** La Gestión de Calidad es una colección de ciertas actividades relacionadas con la calidad:

- La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.
- Las metas de calidad se incorporan al plan empresarial.
- Las metas ampliadas derivan del *benchmarking*: el énfasis está puesto en el consumidor y en la competencia; existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.

² TERUEL, Mercedes [et al]. Guía para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad. España: Gobierno de Aragón, 2006. 156 pp. Depósito Legal: Z-2367-06

³ CAMISÓN, César, CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ Tomás. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación, 2006. 1464 pp. ISBN 84-205-4262-8.

- Las metas se despliegan a los niveles de acción.
- La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.
- La medición se efectúa en cada área.
- Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
- Se reconoce la performance superior.
- Se replantea el sistema de recompensas.⁴

Para **Kaoru Ishikawa**, "el control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Su filosofía está basada en el control de calidad en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en Calidad, destinados a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben de guardar concordancia con los objetivos estratégicos de la organización".

PHILIP B. CROSBY (2006) equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Philip sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

⁴ La calidad como filosofía de gestión: Jhoseph M. Juran [Blog]. Pablogiungi (6 de Febrero de 2009). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <http://www.pablogiungi.com.ar/httpwwwpablogiungnicomarp95/>

LOS 14 PASOS PARA MEJORAR LA CALIDAD, DE CROSBY

1. Asegurarse de que la dirección esté comprometida con la calidad
2. Formar equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
3. Determinar cómo analizar dónde se presentan los problemas de calidad, actuales y potenciales.
4. Evaluar el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
5. Incrementar la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
6. Tomar medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
7. Instituir una comisión para el programa “cero defectos”.
8. Instruir a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Organizar una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
10. Alentar a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
11. Alentar al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
12. Reconocer y valorar a aquellos que participan activamente en el programa.
13. Establecer consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.

14. Repetir todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.⁵

La **NORMA ISO 9001:2015** nos dice que el objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad permite preservar el saber hacer de la organización, asegurar la satisfacción y cumplimiento de los requisitos del cliente con la producción de bienes o servicios de calidad.

1.3.1.2 Teoría en la Dimensión D1: Gestión Ambiental

ANDÍA, Walter y ANDÍA, Juan (2013, 21p) “Se denomina Gestión Ambiental al proceso orientado a administrar, planificar, evaluar y monitorear con la mayor eficiencia posible los recursos ambientales existentes en un determinado territorio, buscando mejorar la calidad de vida de sus habitantes, dentro de un enfoque de desarrollo sostenible, es decir, considerando sus vínculos con los aspectos sociales y económicos, así como los impactos de las decisiones actuales sobre las decisiones futuras”.⁶

“Lo más interesante de esta definición es su establecimiento del medio ambiente como "la combinación de elementos cuyas complejas interrelaciones ... ", es decir, su visión de sistema. El medio ambiente es un conjunto de elementos entre los que existe una complicada red de mecanismos que

⁵ La calidad como filosofía de gestión: Philip B. Crosby [Mensaje en un Blog]. Pablogiungi (6 de Febrero de 2009). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>

⁶ ANDÍA, Walter y ANDÍA, Juan. Manual de Gestión Ambiental. 3ª ed. Perú: Arte & Pluma, 2013. 382p. ISBN 978-612-00-1283-3.

los interrelacionan. Es decir, unos elementos se hayan ligados a otros por relaciones de interdependencia.

La alteración de un elemento ambiental repercute en los demás elementos del sistema a través de relaciones directas o de relaciones indirectas. Su viabilidad entonces depende de la viabilidad de sus distintos elementos a través de complejos mecanismos.

Se plantea así una doble visión sobre el medio ambiente:

- Una visión globalizadora y completa que entiende el medio ambiente como un mecanismo complejo y en evolución.
- Una visión fragmentada o especializada de cada uno de sus elementos que los entiende como parte de un sistema, es decir, el propio elemento y sus interrelaciones ambientales (sus relaciones con los demás elementos)⁷

Para la **Red de Desarrollo Sostenible de Colombia**, la gestión ambiental es un proceso que está encaminado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con la intención de lograr un desarrollo sostenible, entendiéndose, así como aquel que permita al hombre el desarrollo de sus potencialidades y su patrimonio biofísico y cultural y, garantizando así, su permanencia en el tiempo y en el espacio. Un programa de Gestión Ambiental tiene como finalidad encontrar respuestas adecuadas a los problemas suscitados en la relación de la sociedad y la naturaleza. Para ello, emprende acciones tendientes a generar y rescatar conocimientos; monitorear las incidencias de las políticas públicas sobre la población (especialmente,

⁷ ESPAÑOL, Ignacio. Herramientas para la Gestión Ambiental. Uruguay: ProbiDES, 2002. 121pp. ISBN: 9974-7668-1-8.

hombres y mujeres pobres del área rural) y los recursos del territorio; y sistematizar las experiencias para la construcción del modelo de desarrollo alternativo a que aspira la sociedad.

La **ISO 14 001: 2004** nos dice que el objetivo de implementar este sistema en una organización es el de salvaguardar el medio ambiente orientado al manejo de los principales aspectos ambientales de la entidad a través del control de las operaciones que puedan tener impacto sobre el entorno.

1.3.1.3 Teoría en la Dimensión D1: Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Según **ASFAHL, C. Ray y RIESKE, David W (2010, 8p)** “Hasta la mitad del siglo veinte, por lo general se consideraba que la seguridad industrial era una meta valiosa en tanto se alcanzaran los objetivos de producción, pero no recibía el énfasis que recibían el diseño, la calidad y la confiabilidad del producto y del proceso. Se consideraba que la seguridad era algo que podía alcanzarse siendo cuidadoso, pero que no requería el tipo de planeación y diseño del ciclo de vida que requerían otros aspectos del proceso productivo. A mitad de la década de 1950, inició un movimiento en la industria aeroespacial en California para considerar la seguridad como un sistema que debía planearse y considerarse en cada paso del proceso. En 1964 se constituyó la Sociedad de Seguridad de los Sistemas en California y el concepto se difundió rápidamente en Estados Unidos y en otros países. La seguridad en los sistemas se considera fundamental en campos en los que un accidente puede ser catastrófico, como las líneas aéreas, la industria

aeroespacial y los hospitales. La System Safety Society promueve la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías de seguridad en el campo de la gerencia de seguridad industrial, así como en la seguridad de los productos y campos relacionados. La seguridad en los sistemas reconoce que alcanzar la seguridad requiere más que simplemente ser cuidadoso y seguir las reglas de seguridad y observar patrones de comportamiento seguro (...) la seguridad requiere más que sólo seguir reglas, y comprende conceptos de ingeniería y análisis y planeación de riesgos.⁸

La Comisión Permanente de Procesos y Condiciones de Estudio, trabajo y medio ambiente (2011, 11p) nos dice que “La gestión de la Salud de los trabajadores debe ser visualizada en forma integral desde la perspectiva sistémica, por tanto, no se debe concebir aislado del resto de la gestión de una institución y de su contexto.

Importa que los mismos estén integrados al resto de los objetivos de la institución, involucrando a todos los estamentos de la misma (Niveles estratégicos, tácticos y operativos).

Es un proceso dinámico, de mejoras continuas, con objetivos que se van reformulando frente a cada evaluación de resultados alcanzados”.⁹

Para la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** El concepto de sistemas de gestión se utiliza con frecuencia en

⁸ ASFAHL, C. Ray y RIESKE, David W. Seguridad Industrial y administración de la salud. 6^{ta} ed. México: Pearson Educación, 2010. 576 pp. ISBN: 978-607-442-939-8.

⁹ Manual básico en salud, seguridad y medio ambiente de trabajo por Comisión permanente de procesos y condiciones de estudio, trabajo y medio ambiente laboral. Uruguay: Universidad de la República, 2011. 188pp. ISBN: 978-9974-0-0730-7

los procesos de toma de decisiones en las empresas y, sin darse cuenta, también en la vida diaria, ya sea en la adquisición de equipo, en la extensión de la actividad comercial o, simplemente, en la selección de un nuevo mobiliario. La aplicación de los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (SG-SST) se basa en criterios, normas y resultados pertinentes en materia de SST. Tiene por objeto proporcionar un método para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de los incidentes y accidentes en el lugar de trabajo por medio de la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Es un método lógico y por pasos para decidir aquello que debe hacerse, y el mejor modo de hacerlo, supervisar los progresos realizados con respecto al logro de las metas establecidas, evaluar la eficacia de las medidas adoptadas e identificar ámbitos que deben mejorarse. Puede y debe ser capaz de adaptarse a los cambios operados en la actividad de la organización y a los requisitos legislativos.

OHSAS 18001:2017 nos dice que el objetivo de implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional es el de brindar una organización para la acción, el establecimiento y la preservación de la salud de los trabajadores que hacen parte de una organización.

1.3.2 Teoría basada en la variable 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1.3.2.1 Teoría en la Dimensión D1: Instrumentos de Gestión

En el Blog de **Christian Guzmán Napurí**, 2016. Se dice que dentro de las normas internas de la Administración encontramos los instrumentos de gestión, que son

documentos técnico normativos que regulan el funcionamiento de la entidad de manera integral, incluyendo entre ellas a los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF) los Manuales de Organización y Funciones (MOF), también el llamado Cuadro para Asignación de Personal (CAP), así como el Presupuesto Analítico de Personal. Es importante indicar que por mandato de la Ley del Servicio Civil estos dos últimos se están fusionando en un nuevo instrumento de gestión que es el cuadro de puestos de la entidad (CPE), que se aprueba mediante resolución del Consejo Directivo de Servir con opinión favorable de la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas.

Asimismo, se consideran instrumentos de gestión el Manual de Procedimientos (MAPRO), necesario para regular los procedimientos institucionales; los planes institucionales, conforme la normativa en materia de proyección estratégico; el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), que además cumple un rol importante respecto de los administrados o usuarios; así como el Plan Anual de Contrataciones de la entidad, este último regulado por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

En el caso del ROF:

Una entidad administrativa requiere un diseño organizacional determinado, que es el proceso de elegir una estructura apropiada para ella, con el argumento de una estrategia y ambientes dados. El diseño organizacional resulta entonces fundamental para toda organización y en especial para la Administración Pública. El concepto de

estructura organizacional o simplemente estructura es el concepto clave de la actividad administrativa de organización. Es el que le da sentido. La estructura es la forma en que las actividades de una organización se dividen, organizan y coordinan¹⁰.

1.3.2.2 Teoría en la Dimensión D2: Atención a los Administrados

Según el blog de **Florencia Ucha, 2009** “El concepto de Atención al Cliente es aquel servicio que prestan y proveen las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberán comunicarse con este servicio.

Principales vías de atención al cliente: telefónica, correo electrónico, oficinas comerciales

Son variadas las vías a través de las cuales un cliente o consumidor puede comunicarse con el área de atención al cliente: por teléfono, normalmente se trata de líneas gratuitas, es decir, sin costo para quien llama, y que ofrecen una serie de opciones para resolver dudas, reclamos o sugerencias. Una vez que se selecciona la opción deseada

¹⁰ La cosa pública: Derecho Público, Administración Pública, Ciencia Política y Economía [mensaje en un Blog]. Christian Guzmán Napurí (12 de Setiembre de 2016). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapurí/>

lo atenderá un representante de la empresa que tomará nota del pedido o reclamo.

Otra de las vías de atención muy comunes por estos días es la de enviar un correo electrónico que llegará directamente a las casillas de quienes se desempeñan en el área de atención al cliente. Ofrecen la misma atención que las líneas de atención gratuitas y son ideales para aquellos que no gustan de esperar a que los atiendan.

Y muchas de estas empresas mantienen la atención al cliente de manera presencial en sus oficinas comerciales a las cuales también los clientes o consumidores pueden acercarse para hacer su reclamo o dejar su pedido o consulta.

Si bien las dos formas mencionadas líneas arriba, teléfono y email, son las más usadas hoy, también hay clientes, especialmente los adultos mayores, que siguen prefiriendo asistir a una oficina comercial para resolver sus dudas y reclamos”.¹¹

1.4 Formulación al problema

PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera el diseño de un sistema integral de gestión podrá mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash?

¹¹ Definición ABC: Economía. Atención al Cliente [mensaje en un Blog]. Florencia Ucha (16 de Noviembre de 2009). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera el análisis de la gestión de calidad en la DREM, podrá mejorar los procesos administrativos DREM - Ancash?
- ¿De qué manera la organización de la gestión de calidad, de la gestión ambiental y de la gestión de SYSO, podrá mejorar los procesos administrativos en la DREM - Ancash?
- ¿De qué manera la elaboración del Manual de Sistema Integral de Gestión podrá mejorar los procesos administrativos en la DREM - Ancash?

1.5 Justificación del estudio

Por lo antes mencionado, en cuanto a los problemas y deficiencias existentes en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, el presente proyecto de tesis tiene como objetivo diseñar de un sistema integral de gestión para que de esta manera se pueda mejorar los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, pues mediante el diseño de un sistema integral de gestión se pretende solucionar los siguientes problemas: agilizar los pendientes y proyectos que los administrados presentaron y presentarían a la dirección; mejorar la atención a los administrados, optimizando el tiempo en que realiza las actividades, aumentar la productividad en el servicio, aumentar la eficiencia y eficacia en los trabajadores, cumpliendo de esta manera con las leyes y normas del Perú mediante el sistema de gestión de calidad; dar seguridad y conservar la salud de los trabajadores mediante la aplicación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, conservar en buenas condiciones el medio ambiente mediante el sistema de gestión ambiental y, entre otras ventajas que tendría si se implementa el presente diseño de Sistema Integral de Gestión.

1.6 Hipótesis

HIPOTESIS PRINCIPAL

- El diseño de un sistema integral de gestión mejorará los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

HIPOTESIS ESPECÍFICOS

- El análisis de la gestión de calidad, la gestión ambiental y la gestión de seguridad y salud ocupacional en la DREM, mejorará los procesos administrativos DREM – Ancash.
- La organización de la gestión de calidad, de la gestión ambiental y de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, mejorará los procesos administrativos en la DREM – Ancash.
- La elaboración del Manual de Sistema Integral de Gestión mejorará los procesos administrativos en la DREM – Ancash.

1.7 Objetivos

OBJETIVO PRINCIPAL

- Diseñar un sistema integral de gestión para mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.
- Organizar la Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.
- Elaborar el Manual del Sistema Integral de Gestión (Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional) para mejorar los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación de acuerdo al fin que persigue es aplicativa ya que se pretende diseñar un Sistema de Gestión Integral para que posteriormente sea implementado, de acuerdo a la técnica de contrastación, la investigación es explicativa pues tiene como fin determinar las causas de los fenómenos y descubrir los mecanismos de su funcionamiento.

De acuerdo al diseño metodológico es pre experimental, pues controlara las variables cuidadosamente y mínimo para el estudio de las mismas. También es transversal porque al momento de obtener los datos se realizará en un solo momento.

Para el presente proyecto pre experimental, utilizaremos el siguiente esquema de diseño de investigación:



Donde:

G = Grupo (Trabajadores y administrados de la DREM – Ancash).

X = Aplicación de la variable (Sistema Integral de Gestión).

O₁ = Aplicación de cuestionario (Encuesta a los trabajadores y administrados de la DREM – Ancash para analizar la situación actual en cuanto la gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud ocupacional).

O₂ = Recolección de datos (Toma de tiempos de evaluación de los proyectos de instrumentos de gestión ambiental para electrificación, hidrocarburos y minería).

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Sistema de Gestión Integral	Está conformado por sistemas de gestión que tienen como fin optimizar ciertas actividades que se quieren mejorar para el bien de la empresa u organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de Gestión de Calidad - Sistemas de Gestión Ambiental - Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Satisfacción de los administrados. - Impactos ambientales. - Riesgos de contraer enfermedades profesionales. - Niveles de accidentes e incidentes - Presupuestos 	Razón

Variable 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala
Procesos Administrativos	Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de gestión. - Organización Estructural. 	<ul style="list-style-type: none"> - ROF - MOF - TUPA 	Razón

2.3 Población y muestra

2.3.1 Unidad de Análisis

Está constituida por los Trabajadores y Administrados de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

2.3.2 Población

La Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash está constituida por las siguientes direcciones y áreas de apoyo.

- Dirección general (3)
- Administración (3)
- Trámite (2)
- Dirección Técnica Minera (5)
- Dirección Técnica de Energía (2)
- Dirección Técnica de Asuntos Ambientales (4)
- Área de Sistemas (3)
- Área Legal (4)
- Área de Formalización (1)
- Archivos (6)

Siendo así, un total de 33 trabajadores en las diferentes áreas de trabajo dentro de la DREM – Ancash.

La población de los administrados es todos aquellos que presenten algún pedido o servicio a la DREM – Ancash, en cuanto asuntos administrativos, asuntos ambientales, asuntos energéticos, asuntos mineros y de formalización.

2.3.3 Muestra

La muestra de todos los trabajadores de la DREM – Ancash fue de 30 personas que laboran en dicha dirección.

La muestra de los administrados o usuarios de la DREM – Ancash fue de 100 personas.

2.3.4 Diseño Muestral

La muestra se determinó a través de la siguiente fórmula:

- Muestra para los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas, fue de 30 trabajadores.

UPGRADE Consulting

Cálculo de la muestra cuando SI se conoce el tamaño de la población

$$n_0 = \frac{z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Nivel de Confianza	Z	1.96
Proporción de p	p	0.5
Proporción de q	q	0.5
Tamaño poblacional	N	33
Error de muestreo	e	0.05

$n_0 = 30.463$

Tamaño muestral → $n_e = 30$

Material de trabajo exclusivo de UPGRADE CONSULTING

Fuente: UPGRADE CONSULTING

- Muestra para los administrados o usuarios de la Dirección Regional de Energía y Minas, fue de 100 administrados.

UPGRADE Consulting

Cálculo de la muestra cuando NO se conoce el tamaño de la población

$$n_0 = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Nivel de Confianza	Z	1
Proporción de p	p	0.5
Proporción de q	q	0.5
Error de muestreo	e	0.05

$n_0 = 100.000$

Tamaño muestral → $n_f = 100$

Material de trabajo exclusivo de UPGRADE CONSULTING

Fuente: UPGRADE CONSULTING

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos para la presente investigación son:

- **Encuestas:** Fueron realizadas a los administrados y a los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas de Áncash.
- **Revisión de bases de datos:** se revisó las bases de datos de todos los documentos de las diferentes áreas de la Dirección Regional de Energía y Minas de Áncash.
- **Análisis de documentos:** Se analizaron y recaudaron información de los diferentes instrumentos de gestión administrativa de la Dirección Regional de Energía y Minas de Áncash, como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organización y Funciones (MOF), Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Estructura Orgánica Institucional (ORGANIGRAMA), entre otros documentos.
- **Observación directa de las actividades:** Se observó las actividades que se realizan en la Dirección Regional de Energía y Minas de Áncash para realizar el servicio que se brinda a los administrados.

2.4.2 Validez y confiabilidad

La validación de Instrumento, en este caso de la encuesta, fue realizada por la técnica de la Validez de Contenido, que fue validada por 3 jueces profesionales que tengan conocimiento y especialidad en los temas de estudio.

Para la confiabilidad, se usaron fórmulas para calcular coeficientes de confiabilidad. La mayoría de estos coeficientes oscila entre cero y uno, donde un coeficiente cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total).

2.5 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos que se usó para el instrumento de estudio es una prueba estadística que consta de tablas de frecuencias y gráficos respectivos según las preguntas de las encuestas, el cual nos dio como resultado las conclusiones de ciertos parámetros de las encuestas que fue realizada a los trabajadores y a los administrados de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

2.6 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta, la veracidad de resultados, el respeto por la propiedad intelectual, al igual que, el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales, el respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; también respeto para la responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio; honestidad, entre otros.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de la Gestión de la calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancas

3.1.1 Análisis de la Gestión de la calidad en la DREM – Ancash

El análisis del sistema de gestión de calidad en la DREM se obtuvo mediante la realización de encuestas a todos los trabajadores y administrados de la DREM, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 1: ¿PARA CUMPLIR CON SUS FUNCIONES UTILIZAN INSTRUMENTOS DE GESTION?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	70%
NO	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 21 trabajadores necesitan de instrumentos de gestión para cumplir con sus funciones en la DREM – Ancash.

Tabla 2: ¿TIENE INFORMACIÓN CLARA DE LAS TAREAS ASIGNADAS EN SU PUESTO DE TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83.3%
NO	5	16.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 5 trabajadores no tienen información clara de las tareas que se las han sido asignadas en su puesto de trabajo.

Tabla 3: ¿CONSIDERA QUE LA CANTIDAD DE LAS TAREAS ASIGNADAS A SU PUESTO DE TRABAJO SON ADECUADAS?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	76.7%
NO	7	23.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 7 trabajadores no consideran que la cantidad de tareas asignadas en su puesto de trabajo son adecuadas.

Tabla 4: ¿USTED LOGRA LAS METAS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LEY?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	80%
NO	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 6 trabajadores no logran las metas dentro de los plazos establecidos por la ley.

Tabla 5: ¿USTED CUMPLE CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Todos los trabajadores de la DREM – Ancash cumplen con las normas de la organización.

Tabla 6: ¿LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION PERMITE ORIENTAR LOS ESFUERZOS HACIA UNA MISMA DIRECCION?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	63.3%
NO	11	36.7%
Total	30	100%

Fuente:

Elaboración Propia

Interpretación: 11 trabajadores dicen que los objetivos de la organización no permiten orientar los esfuerzos hacia una misma dirección.

Tabla 7: ¿CONOCE LAS FUNCIONES DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	80%
NO	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 6 trabajadores no conocen las funciones de los instrumentos de gestión.

Tabla 8: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL USO DE ESOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	86.7%
NO	4	13.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 4 trabajadores no están de acuerdo con el uso de los instrumentos de gestión.

Tabla 9: ¿USTEDE LOGRA REALIZAR SU TRABAJO CON CALIDAD?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	86.7%
NO	4	13.3%
Total	30	100%

Fuente:

Elaboración Propia

Interpretación: 4 trabajadores no logran realizar su trabajo con calidad.

Tabla 10: ¿USTED CREE QUE DA UNA BUENA ATENCION AL USUARIO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	86.7%
NO	4	13.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 4 trabajadores creen que no dan buena atención al administrado.

Tabla 11: ¿SU ATENCION AL USUARIO ES RÁPIDA Y EFICAZ?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83.3%
NO	5	16.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 5 trabajadores creen que su atención al administrado no es rápida y eficaz.

Tabla 12: ¿CUENTA USTED CON TODAS LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DAR UNA BUENA ATENCIÓN AL ADMINISTRADO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	23.3%
NO	23	76.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 23 trabajadores de la DREM – Ancash no cuentan con todas las herramientas necesarias para dar una buena atención al administrado.

Tabla 13: ¿CONSIDERA JUSTA SU ASIGNACIÓN SALARIAL?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	46.7%
NO	16	53.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 16 trabajadores no les parece justa la asignación salarial que reciben.

Tabla 14: ¿A USTED LO CAPACITAN PARA REALIZAR SUS LABORES?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	33.3%
NO	20	66.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 20 trabajadores no les capacitan para realizar sus labores en la DREM – Ancash.

Tabla 15: ¿A USTED LO CAPACITARON AL INICIO DE COMENZAR A TRABAJAR?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	30%
NO	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 21 trabajadores no les capacitaron para comenzar a trabajar en la DREM - Ancash.

Tabla 16: ¿LLEGA PUNTUALMENTE A SU CENTRO DE LABORES?

	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	24	80%
A VECES	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 6 trabajadores de la DREM – Ancash no llegan puntualmente a su centro de labores por diversos motivos.

Tabla 17: ¿ALGUNA VEZ HAN INTENTADO SOBORNARLO, DARLE PROPINAS O COIMAS A CAMBIO DE FAVORECERLO EN SU CONSULTA, TRÁMITE, PAGO O RECLAMO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	13.3%
NO	26	86.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 4 trabajadores alguna vez les han intentado sobornarlos, darle propinas o coimas a cambio de favorecerlos en su consulta, trámite, pago o reclamo en la DREM – Ancash.

Tabla 18: ¿EL FUNCIONARIO O EMPLEADO ESTABA ADECUADAMENTE VESTIDO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	76	76%
NO	24	24%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 24 administrados, los trabajadores no estaban vestidos adecuadamente.

Tabla 19: ¿EL FUNCIONARIO O EMPLEADO LLEVABA FOTOCHECK?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	29%
NO	71	71%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 71 administrados, los trabajadores no llevaban fotocheck, o algún documento para identificarse.

Tabla 20: ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN ESTÁ EN UN LUGAR VISIBLE?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	49%
NO	51	51%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 51 administrados, el horario de atención no está en un lugar visible.

Tabla 21: ¿LE SOLICITARON IDENTIFICARSE CON SU DNI U OTRO PARA REALIZAR SU TRÁMITE?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	55%
NO	83	45%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 83 administrados, no le solicitaron identificarse con su DNI u otro documento para realizar un trámite.

Tabla 22: ¿CUÁNTAS VECES ACUDIÓ A LA DREM PARA REALIZAR LA GESTIÓN QUE VINO A REALIZAR HOY?

	Frecuencia	Porcentaje
UNA VEZ	10	10%
DE 2 A 3 VECES	15	30%
DE 4 A 7 VECES	29	29%
DE 8 A 12 VECES	35	35%
MÁS DE 12 VECES	11	11%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 11 administrados, más de 12 veces acudieron a la DREM para realizar la gestión que vinieron a realizar.

Tabla 23: ¿CUÁNTO HA SIDO EL TIEMPO DE ESPERA PARA QUE LO ATIENDA EL PROFESIONAL CORRESPONDIENTE?

	Frecuencia	Porcentaje
DE 0 A 5 MIN	6	6%
DE 6 A 10 MIN	21	21%
DE 15 A 20 MIN	29	29%
DE 21 A 25 MIN	21	21%
DE 26 A MÁS MIN	23	23%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 23 administrados, de 26 a más minutos han tenido que esperar para que lo atienda el profesional correspondiente.

Tabla 24: ¿USTED TIENE CONOCIMIENTO ACERCA DE LOS REQUISITOS QUE NECESITA PARA REALIZAR SU TRÁMITE?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	56	56%
NO	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 44 administrados, no tienen conocimiento acerca de los requisitos que necesita para realizar su trámite.

Tabla 25: ¿CUÁNTOS MINUTOS ESPERÓ DESDE QUE LLEGO A LA DREM HASTA QUE FINALIZÓ SU GESTIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje
DE 0 A 15 MIN	14	14%
DE 16 A 30 MIN	29	29%
DE 31 A 60 MIN	45	45%
DE 61 A 90 MIN	7	7%
DE 91 A MÁS MIN	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 5 administrados, de 91 a más minutos esperaron desde que llegaron a la DREM hasta que finalizó su gestión.

Tabla 26: ¿USTED REALIZÓ ALGUNA GESTIÓN QUE REQUIRIÓ EL USO DE ALGÚN FORMULARIO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	54%
NO	46	46%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 54 administrados, si requirieron el uso de algún formulario a la hora de realizar alguna gestión.

Tabla 27: ¿EL FORMULARIO LO OBTUVO GRATUITAMENTE O TUVO QUE COMPRARLO O FOTOCOPIARLO?

	Frecuencia	Porcentaje
GRATUITO	24	24%
COMPRARLO	7	7%
FOTOCOPIARLO	69	69%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 69 administrados, tuvieron que fotocopiar el formulario.

Tabla 28: ¿CUÁNDO USTED NECESITÓ EL FORMULARIO, ÉSTE SE ENCONTRABA...?

	Frecuencia	Porcentaje
DISPONIBLE, PERO TUVO QUE SOLICITARLO	66	66%
DISPONIBLE Y A LA VISTA	34	34%
Total	100	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 62 administrados, el formulario se encontraba disponible, pero tuvo que solicitarlo.

Tabla 29: ¿ALGUNA VEZ EN LA DREM - ANCASH ALGÚN FUNCIONARIO O EMPLEADO LE HA SOLICITADO REGALOS, PROPINAS, SOBORNOS U OTRO PARA FAVORECERLO EN SU TRÁMITE O RECLAMO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	35%
NO	65	65%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 35 administrados alguna vez en la DREM - Ancash un funcionario o empleado le solicito regalos, propinas, sobornos u otro para favorecerlos en su trámite o reclamo.

Tabla 30: ¿SE HA PRESENTADO ALGÚN INCONVENIENTE CUANDO HA HECHO ALGUNA CONSULTA, TRÁMITE O RECLAMO A LA DREM - ANCASH?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	61	61%
NO	39	39%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 61 administrados se presentó algún inconveniente cuando ha hecho alguna consulta en la DREM – Ancash.

Tabla 31: ¿QUÉ TIPO DE PROBLEMA?

	Frecuencia	Porcentaje
DEMORAS EXCESIVAS	50	50%
NO LO ATENDIERON	10	10%
OTROS	1	1%
NINGUNO	39	39%
Total	100	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 50 administrados el problema que se les presento fue las demoras excesivas.

Tabla 32: ¿TUVO USTED DISPONIBILIDAD A LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	60%
NO	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 40 administrados no tuvieron disponibilidad a los servicios higiénicos.

**Tabla 33: LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS
HIGIÉNICOS ES:**

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	7	7%
BUENO	44	44%
REGULAR	47	47%
MALO	1	1%
MUY MALO	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 47 administrados la infraestructura de los servicios higiénicos es regular.

**Tabla 34: ¿USTED TIENE CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE
LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y
MINAS?**

	Frecuencia	Porcentaje
SI	59	59%
NO	41	41%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 46 administrados no tiene conocimiento de la existencia de la página web de la Dirección Regional de Energía y Minas.

**Tabla 35: ¿USTED HA TENIDO ACCESO A LA PAGINA WEB DE LA
DREM?**

	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	67.80%
NO	19	32.20%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 19 administrados no han tenido acceso a la página web de la DREM.

Tabla 36: ¿LA INFORMACIÓN ES CLARA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	22.5%
NO	31	77.5%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 31 administrados la información no es clara.

Tabla 37: ¿LA INFORMACIÓN ESTÁ ACTUALIZADA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	12.5%
NO	35	87.5%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 35 administrados la información no está actualizada.

Tabla 38: ¿USTED REALIZA CONSULTAS POR MEDIO TELEFÓNICO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	49%
NO	51	51%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 51 administrados no realizan consultas telefónicas a la Dirección Regional de Energía y Minas.

Tabla 39: ¿LA INFORMACIÓN ES CLARA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	23%
NO	22	31%
Total	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 22 administrados la información no es clara.

Tabla 40: ¿QUEDA SATISFECHO DESPUÉS DE LA CONSULTA TELEFÓNICA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	40.82%
NO	29	59.18%
Total	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 29 administrados no quedaron satisfechos después de la consulta telefónica.

Tabla 41: ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN QUE RECIBÍO EN LA DREM?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	7	7%
BUENO	14	14%
REGULAR	46	46%
MALO	31	31%
MUY MALO	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 46 administrados la atención que recibió en la DREM es regular.

Tabla 42: ¿LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA DREM - ANCASH?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	82%
NO	18	18%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 82 administrados si le gustaría recibir información sobre la gestión de la DREM - Ancash.

Tabla 43: ¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA INTEGRIDAD EN LA DREM ANCASH?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	13	13%
BUENO	13	13%
REGULAR	54	54%
MALO	18	18%
MUY MALO	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 54 administrados el nivel de satisfacción es regular con respecto a la integridad en la DREM - Ancash.

Tabla 44: ¿CUÁL ES LA IMAGEN QUE TIENE DE LA DREM - ANCASH DESPUÉS DE LA VISITA?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POSITIVO	3	3%
POSITIVO	11	11%
NI POSITIVO NI NEGATIVO	29	29%
NEGATIVO	55	55%
MUY NEGATIVO	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 55 administrados la imagen que tiene la DREM es negativos después de su visita.

Tabla 45: ¿RESPECTO A OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, COMO CALIFICARÍA A LA DREM - ANCASH?

	Frecuencia	Porcentaje
MUCHO MEJOR	10	10%
MEJOR	20	20%
IGUAL	49	49%
PEOR	19	19%
MUCHO PEOR	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 49 administrados le parece igual la DREM respecto a otras instituciones públicas.

Como se puede apreciar en las tablas de frecuencia; dándonos como conclusión que en el ámbito de la Gestión de Calidad no existe un plan de mejora continua ya que carecen de muchos aspectos para dar buena atención a los administrados, la desorganización y la falta de herramientas básicas hacen que los administrados no se sientan bien atendidos, que no se los atiendan a tiempo y que esto genere no solo incomodidad en ellos, sino que se generen pérdidas en sus proyectos o negocios. También en esto tiene que ver mucho la infraestructura de la Dirección, ya que ni los mismos trabajadores se sienten a gusto en su centro de labores, es por ello que no pueden atender bien a los administrados.

3.1.2 Análisis de la Gestión Ambiental en la DREM – Ancash

El análisis del sistema de gestión ambiental en la DREM se obtuvo mediante la realización de encuestas a todos los trabajadores y administrados de la DREM para considerar la apreciación de estos, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 46: ¿LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ESTÁN LIMPIOS SIEMPRE?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83.3%
NO	5	16.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 25 administrados los servicios higiénicos siempre están limpios

Tabla 47: ¿LAS OFICINAS DE LA DREM TIENEN DEPÓSITOS DONDE SE PUEDAN CLASIFICAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	10%
NO	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 27 trabajadores, la DREM no cuenta con depósitos donde se puede clasificar los residuos sólidos.

Tabla 48: ¿LAS ÁREAS VERDES ESTÁN CUIDADAS Y MANTENIDAS?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	3.3%
NO	29	96.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 29 trabajadores las áreas verdes no están cuidadas y mantenidas

Tabla 49: ¿USA PRODUCTOS QUIMICOS PARA LA LIMPIEZA DE SU OFICINA COMO AEROSOLES, ETC.?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	36.7%
NO	19	63.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 19 trabajadores no usan productos químicos para la limpiar su oficina.

Como se puede apreciar en las tablas de frecuencia; dándonos como conclusión que en el ámbito de la Gestión Ambiental no existe un plan de prevención y de cuidado del medio ambiente, ya que carecen de muchos aspectos para el cuidado de las áreas verdes. También no existen tachos de basura para la clasificación de los diferentes residuos, falta cuidar el espacio verde, ya que no está podado las áreas y está en completo descuido, porque incluso hay animales como bichos, lagartos entre otros andando por las vías de acceso hacia los módulos de atención, tanto en el área técnica o de línea, así como en dirección general.

3.1.3 Análisis de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la DREM – Ancash

El análisis del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la DREM se obtuvo mediante la realización de encuestas a todos los trabajadores y administrados de la DREM, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 50: ¿LA ILUMINACIÓN DE SU ÁREA DE TRABAJO ES LA ADECUADA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	70%
NO	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 9 trabajadores la iluminación de su área de trabajo no es la adecuada

Tabla 51: ¿LA VENTILACION DE SU ÁREA DE TRABAJO ES LA ADECUADA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	60%
NO	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 12 trabajadores la ventilación de su área de trabajo no es el adecuado.

Tabla 52: ¿EL ACCESO O VÍA A SU CENTRO LABORAL ES EL ADECUADO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	36.7%
NO	19	63.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 19 trabajadores el acceso a su centro laboral no es el adecuado.

Tabla 53: ¿LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ESTÁN UBICADOS EN UN LUGAR ADECUADO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	43.3%
NO	17	56.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 17 trabajadores los servicios higiénicos no están ubicados en un lugar adecuado.

Tabla 54: ¿HAY SEÑALIZACION DE SEGURIDAD EN TU OFICINA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	10%
NO	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 27 trabajadores no hay señalización de seguridad en su oficina.

Tabla 55: ¿EXISTE RESPETO ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	93.3%
NO	2	6.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 28 trabajadores si existe respeto entre compañeros de trabajo.

Tabla 56: ¿TU AMBIENTE LABORAL ES EL ADECUADO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	50%
NO	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 15 trabajadores su ambiente laboral no es el adecuado.

Tabla 57: ¿SE SIENTE APOYADO POR SU GRUPO DE TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	63.3%
NO	11	36.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 11 trabajadores no se sienten apoyado por su grupo de trabajo.

Tabla 58: ¿LOGRA DESARROLLAR LAS TAREAS CON LIDERAZGO Y COOPERACION EN SU TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	90%
NO	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 3 trabajadores no logran desarrollar las tareas con liderazgo y cooperación en su trabajo.

Tabla 59: ¿LOGRA ADAPTARSE CON RAPIDEZ A LOS CAMBIOS QUE SE GENERAN EN SU ENTORNO?

	Frecuencia	Porcentaje
--	-------------------	-------------------

	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	96.7%
NO	1	3.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 29 trabajadores lograron adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.

Tabla 60: ¿USTED SE SIENTE MÁS CÓMODO ATENDER AL ADMINISTRADO EN...?

	Frecuencia	Porcentaje
SU OFICINA	22	73.3%
MESA DE PARTES	8	26.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 22 trabajadores se sienten más cómodo atender al administrado en su oficina.

Tabla 61: ¿DESDE DE QUE HA TERMINADO SUS LABORES SIENTE CANSANCION POR LA POSTURA QUE MANTUVO TODO EL DÍA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83.3%
NO	5	16.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 25 trabajadores sienten cansancio por la postura que mantuvo durante su trabajo.

Tabla 62: ¿SE ESTRESA CONTINUAMENTE EN EL CENTRO DE LABORALES?

--	--	--

	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	73.3%
NO	8	27.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 22 trabajadores se estresan continuamente en el centro laboral.

Tabla 63: ¿CÓMO ES EL CLIMA LABORAL EN SU AMBIENTE DE TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	1	3.3%
BUENA	19	63.4%
REGULAR	7	23.3%
MALA	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 7 trabajadores su clima laboral en su centro de trabajo es regular y para 3 trabajadores es mala.

Tabla 64: ¿CUENTA CON UN PERSONAL CAPACITADO SI OCURRIESE ALGÚN ACCIDENTE?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	40%
NO	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 12 trabajadores no cuenta con personal capacitado si ocurriese algún accidente.

Tabla 65: ¿SE LE DA LAS RESPECTIVAS INDICACIONES EN CASO DE ACCIDENTES?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	36.7%
NO	19	63.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 19 trabajadores no se da las respectivas indicaciones en caso de accidentes.

Tabla 66: ¿CREE QUE EN CASO DE ALGÚN DESASTRE ESTE BIEN SEÑALADO LAS ÁREAS SEGURAS?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	16.7%
NO	25	83.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 25 trabajadores creen que en caso de algún desastre no está bien señalado las áreas seguras.

Tabla 67: ¿USTED CUENTA CON SEGURO DE SALUD QUE LE OFRECE LA DREM?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: 30 trabajadores no cuentan con seguro de salud que le ofrece la DREM.

Tabla 68: ¿PARA LAS SALIDAS DE CAMPO, FISCALIZACION, ETC., LA DREM LE HA FACILITADO EPP'S (EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL)

	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	10%
NO	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: A 27 trabajadores no les han facilitado EPP'S para las salidas de campo.

Tabla 69: ¿EL BOTIQUIN CUENTA CON LOS SUMINISTROS BÁSICOS (ALCOHOL, ALGODON...ETC)?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	10%
NO	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para 27 trabajadores el botiquín no cuenta con los suministros básicos.

Como se puede apreciar; dándonos como conclusión que en el ámbito de la Gestión de SySO, no existe un plan de mejora continua ni de prevención de riesgos ocupacionales, mucho menos un plan de seguridad; ya que carecen de muchos aspectos para dar seguridad a los trabajadores, la desorganización y la falta de implementación de herramientas básicas hacen que los trabajadores no se sientan a gustos en su ambiente laboral, es por ello que no pueden atender bien a los administrados; porque se estresan continuamente.

A continuación, se muestra un cuadro resumen de las encuestas a los trabajadores y administrados de la DREM – Ancash, acerca del análisis situacional actual de la Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Tabla 70: "RESUMEN DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL DE LA DREM"

GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La mayoría de los trabajadores utilizan instrumentos de gestión para cumplir sus funciones. ➤ Algunos trabajadores no tienen claro las tareas asignadas en su puesto de trabajo. ➤ Algunos trabajadores consideran que las tareas asignadas a su puesto de trabajo no son las adecuadas. ➤ La mayoría de los trabajadores piensan que los objetivos de la entidad no permiten orientar los esfuerzos hacia una misma dirección. ➤ La mayoría de los trabajadores no pueden realizar su trabajo con calidad porque no cuentan con las herramientas necesarias para dar una buena atención. ➤ La mayoría de trabajadores se siente más cómodo atender al administrado en su oficina porque ahí tiene los instrumentos de trabajo. ➤ La mayoría de los trabajadores logran adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno. ➤ A veces algunos trabajadores llegan tarde a su centro de trabajo por motivo de tráfico y distancia en hora punta. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las oficinas de la DREM no cuentan con depósitos donde se pueda clasificar los residuos sólidos. ➤ El cuidado de las áreas verdes de la DREM es muy malo. ➤ Algunos trabajadores usan productos químicos para limpiar su oficina, como aerosoles, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En su área de trabajo de algunos trabajadores, la iluminación no es la adecuada. ➤ En su área de trabajo de algunos trabajadores, la ventilación no es la adecuada. ➤ El acceso o vía a su centro laboral no es la adecuada. ➤ Los servicios higiénicos no están ubicados en un lugar adecuado. ➤ Los trabajadores de la DREM no cuentan con seguro de salud. ➤ Para las salidas de campo, fiscalizaciones, etc, no cuentan con equipos de protección personal (EPP's). ➤ No hay señalización de seguridad en sus puestos de trabajo. ➤ No cuentan con personal capacitado si ocurriese algún accidente. ➤ No tienen indicaciones en caso de accidentes. ➤ El botiquín no cuenta con suministros básicos (alcohol, algodón, pastillas básicas, etc.) ➤ Algunos trabajadores no consideran justa su asignación salarial. ➤ A ningún trabajador lo capacitaron para realizar sus labores.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ A algunos de los trabajadores los han intentado sobornarlos, darle propinas o coimas a cambio de favorecer al administrado en su trámite o gestión. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ A ningún trabajador lo capacitaron antes de comenzar a laboral en la DREM. ➤ Algunos trabajadores creen que falta comunicación y respeto entre compañeros de trabajo. ➤ La mayoría de trabajadores considera que su ambiente laboral no es el adecuado. ➤ La gran mayoría de los trabajadores se siente cansado después de realizar sus labores, e incluso con estrés por la postura del día.
ENCUESTA A LOS ADMINISTRADOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La infraestructura de los servicios higiénicos es buena ➤ La mayoría de los administrados encuestados saben de la existencia de la página web pero no saben cómo usarla, porque la información no es clara y poco actualizada. ➤ La mayoría de los administrados realizan consultas por medio telefónico pero la información no es muy clara y quedan pocos satisfechos. ➤ Los funcionarios estaban correctamente vestidos. ➤ La mayoría de los empleado o funcionario no llevaba fotocheck cuando fueron atendidos. ➤ El tiempo de espera para que lo atienda el profesional correspondiente fue de 21 a 25 minutos. ➤ La atención que recibió en la DREM fue regular. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El mantenimiento y limpieza del local la DREM es regular. ➤ Las oficinas de la DREM no cuentan con depósitos donde se pueda clasificar los residuos sólidos. ➤ El cuidado de las áreas verdes de la DREM es muy malo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El espacio físico de atención al público es malo ➤ La iluminación del espacio físico de atención al público es regular ➤ La ventilación en cuanto a la atención al público es regular ➤ El acceso o vía de entrada a las oficinas de la DREM no es la adecuada ➤ La señalización de seguridad en la oficina de la DREM es Malo

<ul style="list-style-type: none"> ➤ La mayoría de los administrados no saben cuáles son los requisitos que necesita para realizar su trámite. ➤ El horario de atención no se encuentra en un lugar visible. ➤ A la mayoría de los administrados no le solicitaron su DNI para realizar su trámite. ➤ La mayoría de los administrados acudió a la DREM de 8 a 12 veces para realizar su trámite. ➤ La mayoría de los administrados esperaron de 31 a 60 minutos desde que llegaron a la DREM hasta que finalizó su gestión o trámite. ➤ Los administrados que requirieron algún formulario tuvieron que fotocopiarlo. ➤ Para los administrados, las dificultades que tiene la DREM – Ancash son: Lentitud en resolver trámites/gestiones, Corrupción, falta de interés e información insuficiente. ➤ Algunos funcionarios o empleados le solicitaron regalos, propinas o sobornos para favorecerlo en su trámite o reclamo. ➤ La mayoría de administrados han tenido problemas con su trámite, siendo esta, demoras excesivas en su atención. 		
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Organización de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

A continuación, se presenta un cuadro de organización entre las normas ISO 9001 – 2015, ISO 14001 – 2015 y OHSAS 18001 – 2007; del Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, respectivamente. Con el fin de comparar los ítems de cada norma y estructurar el SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.

Tabla 71: "ORGANIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN"

ISO 9 001: 2015	ISO 14 001: 2015	OHSAS 18 001: 2007
<p>0. Introducción 0.1 Generalidades 0.2 La norma ISO para la gestión de calidad 0.3 Enfoque basado en procesos 0.4 Ciclo PHVA 0.5 El pensamiento basado en el riesgo 0.6 Compatibilidad con otras Normas</p>	<p>0. Introducción 0.1 Antecedentes 0.2 Objetivo de un Sistema de Gestión Ambiental 0.3 Factores de éxito 0.4 Enfoque PHVA 0.5 El contexto de la Norma ISO 14001</p>	<p>0. Introducción</p>
<p>1. Alcance</p>	<p>1. Alcance</p>	<p>1. Objetivo y campo de aplicación</p>
<p>2. Referencias Normativas</p>	<p>2. Referencias Normativas</p>	<p>2. Publicaciones para consulta</p>
<p>3. Términos y Condiciones</p>	<p>3. Términos y Condiciones</p>	<p>3. Términos y Referencias</p>
<p>4. Contexto de la organización 4.1 Comprender la organización y su contexto 4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad 4.4 Sistemas de Gestión de la calidad y sus procesos</p>	<p>4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión la organización y su contexto 4.2 Comprensión las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental 4.4 Sistemas de Gestión Ambiental</p>	<p>4. Requisitos del Sistema de Gestión de la SST 4.1 Requisitos generales</p>
<p>5. Liderazgo 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Política de Calidad 5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades</p>	<p>5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política Ambiental 5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades</p>	<p>4.2 Política de seguridad y salud en el trabajo 4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad</p>

<p>6. Planificación para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</p>	<p>6. Planificación</p> <p>6.1 Acciones para tratar el riesgo y las oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos ambientales y planificarlos para alcanzarlos</p>	<p>4.3 Planificación</p> <p>4.3.1 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles</p> <p>4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>4.3.3 Objetivos y programas</p>
<p>7. Soporte</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.2 Competencia</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p>	<p>7. Soporte</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.2 Competencia</p> <p>7.3 Conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p>	<p>4.4.2.2 Competencia</p> <p>4.4.2.4 Toma de conciencia</p> <p>4.4.3.1 Comunicación</p> <p>4.4.4 Documentación</p> <p>4.4.4 Control de documentos</p>
<p>8. Operación</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Determinación de requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios</p> <p>8.4 Control de los productos y servicios proporcionados externamente</p> <p>8.5 Producción y prestación de servicio</p> <p>8.6 Entrega de productos y servicios</p> <p>8.7 Control de los elementos resultantes del proceso, los productos y los servicios no conformes</p>	<p>8. Operación</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Preparación y respuesta de emergencia</p>	<p>4.4 Implementación y operación</p> <p>4.4.6 Control operacional</p> <p>4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias</p> <p>4.5.4 Control de riesgos</p>
<p>9. Evaluación del desempeño</p>	<p>9. Evaluación del desempeño</p>	<p>4.5 Verificación</p>

<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.2 Auditoría interna</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p>	<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.2 Auditoría interna</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p>	<p>4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño</p> <p>4.5.5 Auditoría Interna</p> <p>4.6 Revisión por la dirección</p>
<p>10. Mejora</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>10.2 No conformidad y acciones correctivas</p> <p>10.3 Mejora continua</p>	<p>10. Mejor</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>10.2 No conformidad y acciones correctivas</p> <p>10.3 Mejora continua</p>	<p>4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y acción preventiva</p>

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Elaboración del Manual del Sistema Integral de Gestión (Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional) para mejorar los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash

A continuación, se presenta el Manual del Sistema Integral de Gestión con sus respectivos formatos de aplicación y desarrollo del manual.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 80 de 170

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH



GOBIERNO REGIONAL
DE ANCASH

Gerencia Regional de
Desarrollo Económico

Dirección Regional de
Energía y Minas

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Robles Rurush, Tessy Suzeth Tesista	Director de Desarrollo Económico	Director General de la DREM - Ancash



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 81 de 170

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	83
CAPITULO I: GENERALIDADES	85
1. GENERALIDADES	86
1.1 Objetivo del Manual	86
1.2 Alcance del Documento	87
1.3 Alcance del Sistema de Gestión Integrado	87
CAPITULO II: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA	88
1. ALCANCE	89
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	89
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	89
3.1 Definiciones	89
3.2 Abreviaturas	90
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	90
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	90
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	92
4.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el servicio	92
4.2.2 Revisión de requisitos relacionados con el servicio	92
4.3 Determinar el alcance del Sistema Integral de Gestión	93
4.4 Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	93
5. LIDERAZGO	94
5.1 Compromiso de la dirección	94
5.2 Política Integral de Gestión	95
5.3 Funciones de la Organización, responsabilidades y autoridades	97
5.3.1 Autoridad	97
5.3.2 Responsabilidades	97
6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	98
6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades	98
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	98
7. SOPORTE	99
7.1 Recursos	99



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 82 de 170

7.1.1 Infraestructura	99
7.1.2 Ambiente de trabajo	100
7.2 Competencia	100
7.3 Toma de conciencia	101
7.4 Comunicación	101
7.5 Información documentada	102
7.5.1 Generalidades:	102
7.5.2 Creación y actualización:	103
7.5.3 Control de la información documentada:	103
8. OPERACIÓN	103
8.1 Planificación y control operacional	103
8.2 Determinación de requisitos para el servicio	105
8.3 Diseño y desarrollo del servicio	105
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	105
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	105
9.1.1 Satisfacción del administrado	106
9.1.2 Seguimiento y medición del proceso	106
9.1.3 Seguimiento y medición del servicio	107
9.1.4 Control del servicio no conforme	107
9.1.5 Análisis de datos	108
9.2 Auditoría interna	108
9.3 Revisión por la dirección	108
10. MEJORA	109
10.1 No conformidad y acciones correctivas	109
10.2 Mejora continua	109
ANEXOS	110
Anexo N° 1: Política Integral	111
Anexo N° 2: Objetivos Integrales	113
Anexo N° 3: Organigrama	¡Error! Marcador no definido.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código	: MSIG - DREM
Fecha	: OCTUBRE 2017
Página	: 83 de 170

INTRODUCCIÓN

LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH, es el órgano de línea especializado de la Gerencia de Desarrollo Económico del Gobierno Regional de Ancash, responsable de la implementación y ejecución de las políticas nacionales y regionales, y actividades en materia de energía, hidrocarburos, minería y medio ambiente; depende técnica, administrativa y presupuestalmente del Gobierno Regional de Ancash.

La sede de la Dirección Regional de Energía y Minas – Ancash, se encuentra ubicado en el Campamento Vichay del Distrito de Independencia de la Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash – Perú.

Mediante Ley N° 27867 publicada el 18 de noviembre del 2002, se promulga la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales y su modificatoria Ley N° 27902. Los gobiernos regionales tienen como finalidad primordial fomentar el desarrollo regional, promoviendo la inversión pública y privada, así como el empleo. Su misión es organizar y conducir la gestión pública regional, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo de la región.

Mediante la Resolución Ministerial N° 179-2006-MEM/DM y Resolución Ministerial N° 550-2006-MEM/DM se declara que diversos Gobierno Regionales han concluido el proceso de transferencia de funciones sectoriales en materia de Energía y Minas. Funciones que fueron acreditadas y transferidas b, c, d, d, e, h.

Los sectores de energía y minería son muy dinámicos y en los últimos años han tenido un notable desarrollo, por lo que la DREM requiere adecuar permanentemente su estrategia a esta situación. En el presente documento se describe el Sistema Integrado de Gestión (SIG), de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

Es un objetivo del SIG brindar servicios de alta calidad, proteger al ambiente, garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, proteger los activos de



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM

Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 84 de 170

información y garantizar la continuidad de la institución, de acuerdo a los requisitos establecidos, aplicando la mejora continua a fin de aumentar la satisfacción de sus administrados; por lo que el Sistema Integral de Gestión constituye un aspecto central que se manifiesta a través de:

- ✚ El compromiso personal y de la Dirección, en todos sus órganos conformantes de la DREM.
- ✚ El fomento y desarrollo de la dirección, mediante el aprendizaje, la estimulación, compromiso de los trabajadores y la unión de esfuerzos para cumplir con los requisitos y satisfacer las necesidades de los administrados y partes de interés.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 85 de 170

CAPITULO I: GENERALIDADES



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 86 de 170

1. GENERALIDADES

El presente manual es una guía para establecer la planificación, operación, control, evaluación y la mejora continua de los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash – DREM-A, cuya estructura e implementación se ajusta a los requisitos de las normas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, Gestión Ambiental ISO 14001:2015 y de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

1.1 Objetivo del Manual

El presente Manual del Sistema de Gestión Integrado, tiene por objetivo describir el Sistema Integral de Gestión de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, para el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas:

- ✚ Gestión de Calidad: ISO 9001:2008,
- ✚ Gestión Ambiental: ISO 14001:2004
- ✚ Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional: OHSAS 18001:2007

Documentar el modelo de operación por cada proceso administrativo, sus interacciones y la política integral con cada uno de sus compromisos.

Ofrecer un medio de consulta interna acerca de las herramientas de gestión, la mejora continua y de las responsabilidades asociadas dentro de los sistemas de mejora de la Dirección Regional.

Establecer una guía para la aplicación de procedimientos en cada uno de los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash y así lograr la satisfacción de los administrados mediante los requisitos y estándares, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional de los involucrados.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 87 de 170

1.2 Alcance del Documento

El presente manual de gestión se encuentra a disposición de todos los administrados, personal de dirección, personal de asesoramiento, personal de apoyo, personal de los órganos de línea y partes interesadas como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso institucional.

1.3 Alcance del Sistema de Gestión Integrado

El Sistema Integral de Gestión está implementado para todos los órganos conformantes de la Dirección Regional de Energía y Minas – Ancash como:

- Órgano de Dirección: Dirección Regional
- Órgano de Asesoramiento: Oficina de Planificación y Oficina de Asesoría Jurídica.
- Órgano de Apoyo: Oficina de Administración
- Órganos de líneas: Dirección Técnica de Minería, Dirección Técnica de Energía y Dirección Técnica de Asuntos Ambientales.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM

Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 88 de 170

CAPITULO II: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 89 de 170

1. ALCANCE

El Sistema Integral de Gestión está implementado para todos los órganos conformantes de la Dirección Regional de Energía y Minas – Ancash como:

- Órgano de Dirección: Dirección Regional
- Órgano de Asesoramiento: Oficina de Planificación y Oficina de Asesoría Jurídica.
- Órgano de Apoyo: Oficina de Administración
- Órganos de líneas: Dirección Técnica de Minería, Dirección Técnica de Energía y Dirección Técnica de Asuntos Ambientales.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En el presente Manual se utilizan los conceptos de las siguientes normas:

- ✚ SGC: apartado 3 de la Norma ISO 9001:2015
- ✚ SGA: apartado 3 de la Norma ISO 14001:2015
- ✚ SGS: apartado 3 de la Norma OHSAS 18001:2015

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Definiciones

En el presente Manual del Sistema Integral de Gestión, se presentan las siguientes palabras:

- Parte interesada: Individuo o grupo relacionado con, o afectado por, el desempeño de una organización.
- Administrado: Persona que está sometido a la jurisdicción de una autoridad administrativa.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 90 de 170

- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST): Condiciones y factores de riesgo, o podrían afectar a la salud y la seguridad de los empleados o de otros trabajadores (incluyendo a los trabajadores temporales y personal contratado), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.
- Sistema de Gestión Integrado (SGI): Es el Sistema de Gestión Integrado basado en las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007.

3.2 Abreviaturas

En el presente Manual del Sistema Integral de Gestión, se presentan las siguientes abreviaturas:

Abreviatura	Descripción
DREM	Dirección Regional de Energía y Minas
DREM-A	Dirección Regional de Energía y Minas
SIG	Sistema de Gestión Integral
CSST	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
CSIG	Comité del Sistema Integral de Gestión
DTM	Dirección Técnica Minera
DTE	Dirección Técnica de Energía
DTA	Dirección Técnica Ambiental

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash es un órgano de Línea dependientes de la Gerencia Regional, encargados de la



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 91 de 170

implementación y ejecución de las políticas nacionales y regionales sectoriales en la materia sectorial a su cargo. Su organización y funciones se encuentran en sus respectivos reglamentos de organización y funciones, los que son aprobados mediante Ordenanza Regional, cuyas funciones son:

- Promover la inversión en las actividades minero-energéticas y medio ambiente con fundamento legal, técnico competitivo, dentro de un desarrollo sostenible e incentivando la investigación y la capacitación
- Contribuyendo así mismo, a la preservación del ambiente, a lograr una industria minera y energética segura, a relaciones armoniosas entre los entes y usuarios a un óptimo desarrollo sostenible.

Visión:

Ser una Gerencia del Gobierno Regional Ancash promotora y reguladora del sector minero energético, responsable con personal altamente calificado que, de servicios de calidad al administrado, ser una entidad “”.

Misión:

Promover el desarrollo sostenible de las actividades productivas en minería, hidrocarburos y energía en la Región Ancash, impulsando la inversión privada en armonía con el entorno social y ambiental, para una producción eficiente.

Valores:

- Compromiso: Actuar identificados con la DREM y sus funciones e manera proactiva y la colaboración para cumplir los objetivos y llegar a la visión.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 92 de 170

- Probidad: Actuar con profesionalismo, honestidad y transparencia
- Excelencia: Generar y usar el conocimiento con eficacia y eficiencia
- Servicio: Tener la predisposición para atender a los grupos de interés en los sectores minero energéticos y ambientales.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

- A. Las necesidades de los administrados es la atención de sus documentos que son presentados en la dirección.
- B. La expectativa que los administrados tienen es que la atención de sus documentos sea a la brevedad y según los plazos que establezca la ley dependiendo del tipo de documento que es presentado.
- C. La Dirección de Energía y Minas de Ancash, hace todo lo posible para cumplir con atender las necesidades de los administrados según las expectativas.
- D. La dirección pide a los administrados, entender los requisitos, procesos y tiempo que toma la atención de cada documento, pues es una gran cantidad la documentación que reciben.

4.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos del servicio que brinda la DREM, están definidos en las normas legales, en el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA), en las cuales se tiene que regir para atender a los administrados.

4.2.2 Revisión de requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos son revisados por el Ministerio de Energía y Minas, quien solo tiene la autonomía de modificar, eliminar o hacer cualquier cambio con respecto a los requisitos para el servicio.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017
Página : 93 de 170

4.3 Determinar el alcance del Sistema Integral de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de la DREM contempla como alcance de actuación la prestación de los servicios a los administrados de energía y minas como ejes fundamentales de desarrollo de su misión en coherencia con las funciones sustantivas que la definen como Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, socialmente responsable y comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y su calidad (ISO 9001), la gestión ambiental (ISO 14001), la seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001), para beneficio de la región Ancash.

4.4 Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Figura N° 1: Principios de Gestión de la Calidad



Figura N° 2: Principios de Gestión Ambiental



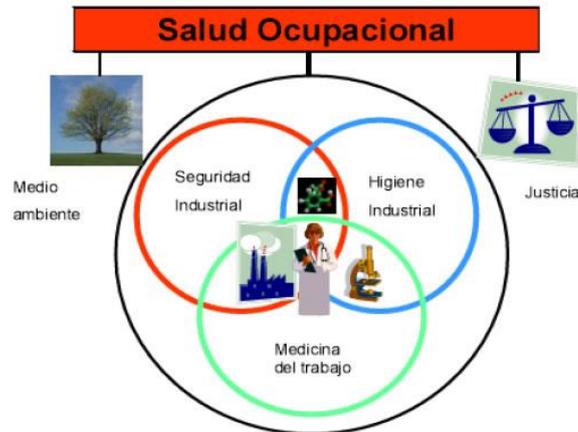


MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 94 de 170

Figura N° 3: Principios de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional



5. LIDERAZGO

5.1 Compromiso de la dirección

La Alta Dirección garantiza su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SIG, con las siguientes acciones:

- Comunicando la importancia de satisfacer los requisitos vigentes y aplicables al SIG, en las diferentes reuniones de trabajo y la revisión por la dirección.
- Estableciendo y difundiendo la política y objetivos del SIG, del presente Manual.
- Asegurando la integración de los requisitos del SIG dentro de los procesos de la organización.
- Definiendo las funciones, asignando responsabilidades y la rendición de cuentas y delegando autoridad, así como designando al representante de la dirección.
- Realizando revisiones periódicas del SIG, según procedimiento SIG-08.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, infraestructura, financieros y tecnológicos), en el Plan Operativo, Presupuesto y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 95 de 170

- g) Decidiendo el criterio para la aceptación de riesgos de seguridad de la información y los niveles de riesgo aceptables.
- h) Informando la importancia de una gestión efectiva y así mismo el cumplimiento de los requisitos del SIG.
- i) Facilitando las recomendaciones que fueran necesarias para la mejora continua del SIG.
- j) Ofreciendo el apoyo a roles y funciones complementarias al SIG.

5.2 Política Integral de Gestión

La política de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash es la siguiente, a la vez la difusión será en un marco donde resalte la política. (Ver Anexo N° 1).

La Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, en el marco del cumplimiento de su misión y de las normas legales, coherente con sus criterios de actuación, su estructura organizacional, y su direccionamiento estratégico, reconoce su compromiso con:

- ✚ Cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de su sistema integrado de gestión, asumiendo la responsabilidad por la calidad de sus servicios, la prevención, control y mitigación de los impactos al medio ambiente así como la protección y la prevención en los riesgos de seguridad y salud en el trabajo que estos puedan generar para todos los miembros de la organización, administrados y miembros de la comunidad con el propósito de prevenir lesiones y problemas de salud ocupacional relacionados con nuestros procesos administrativos en el lugar de trabajo y en los ambientes laborales.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 96 de 170

- ✚ Establecer y revisar periódicamente objetivos y metas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, en coherencia con esta política.
- ✚ Cumplir con las normas legales y regulaciones vigentes, así como con otros compromisos asumidos aplicables a la calidad, seguridad y salud en el trabajo, y medio ambiente.
- ✚ Desarrollar las competencias de los trabajadores en salud y seguridad, así como el liderazgo y la responsabilidad individual en todos los niveles de la organización. Propiciar la participación de los trabajadores y garantizar la consulta de los mismos y de sus representantes en las actividades relacionadas con el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- ✚ El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la dirección, para la satisfacción de todos los trabajadores y administrados, en procura de superar sus expectativas.
- ✚ La protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la dirección, mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos naturales y a la generación de residuos, y fomentando el desarrollo sostenible y prevención ambiental.
- ✚ La promoción de la salud y la prevención de lesiones y enfermedades laborales del personal, identificando, mitigando y controlando los riesgos laborales que pueden generarse en el desarrollo de las actividades administrativas.
- ✚ La protección, preservación y soporte de la información institucional almacenada en medio electrónico, salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de ésta.
- ✚ Favoreciendo la toma de decisiones y la formulación de nuevas políticas institucionales en el marco del cumplimiento de los

	<h1 style="color: green;">MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</h1>	Código : MSIG - DREM Fecha : OCTUBRE 2017
		Página : 97 de 170

compromisos aquí declarados, de acuerdo al comportamiento de los procesos asociados.

5.3 Funciones de la Organización, responsabilidades y autoridades

Las responsabilidades y autoridad del personal involucrado en el SIG, están definidas en los diferentes documentos del SIG. Son comunicados a los niveles propios mediante la difusión y talleres de sensibilización que realizará cada área técnica y área de apoyo.

- Se han conformado los siguientes comités: Comité del SIG (CCSIG) y Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST).
- En el **Anexo 3** se muestra estructura orgánica de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash y del SIG.
- En el **Anexo 4** se definen las responsabilidades generales en el SIG.
- En el **Anexo 5** se muestra las competencias definidas para el SIG
- La organización y funciones del CSST, están especificadas en la Ley y Reglamento de SST.

5.3.1 Autoridad

En el Reglamento de Organización y Funciones de la DREM – Ancash se detallan las funciones de la Dirección, de los órganos de asesoramiento, órganos de apoyo y órganos de línea, las cuales son expandidas dentro de la Dirección Regional de Energía y Minas.

5.3.2 Responsabilidades

Las responsabilidades se detallan en el anexo N° 3 al igual que en el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Ancash.

	<h1 style="color: green; margin: 0;">MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</h1>	Código : MSIG - DREM Fecha : OCTUBRE 2017
		Página : 98 de 170

6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades

La planificación del SIG, asegura que los cambios se realicen en forma controlada y se mantenga actualizado. Se identifican y planifican las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos.

Las actividades de planificación de los procesos de línea se encuentran definidos en los Planes de la Calidad, Plan Operativo. Para la gestión de riesgos del SIG, se tiene el instructivo 1-SIG-03 y para la identificación y evaluación de requisitos legales el procedimiento SIG-03.

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades del SIG está establecida en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, orientándose a:

- Identificar nuevos controles para garantizar el logro de resultados del SIG, que se evidencia mediante las mediciones de los controles.
- Identificar los riesgos para evitar o reducir efectos negativos, que se evidencia con el análisis, evaluación y tratamiento de riesgos.
- Apoyando a la mejora continua, para fortalecer el Sistema Integral de Gestión.

6.2 Objetivos y planificación para lograrlos

Se han reconocido los siguientes objetivos integrales del SIG, las cuales forman parte de los objetivos estratégicos (Ver Anexo N° 2).

- ✚ Optimizar los procesos administrativos entre ellos la productividad de los trabajadores, la calidad y tiempo de atención de los servicios que se brinda la Dirección.
- ✚ Prevenir accidentes e incidentes en el trabajo, así mismo proteger la seguridad y salud de los trabajadores, administrados y terceros.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 99 de 170

- ✚ Prevenir y/o mitigar el impacto ambiental que pueda ocasionar los procesos del servicio que se brinda, así como el uso eficiente de los recursos.
- ✚ Garantizar la integridad de los expedientes, instrumentos de gestión ambiental y documentos en general que son ingresados a la Dirección, asegurando su uso dentro de los procesos que los requieran.
- ✚ Garantizar la disponibilidad de los sistemas de información, de logística y administrativa, asegurando su operación en los procesos que lo requieran.
- ✚ Promover la inversión privada y pública de proyectos minero – energéticos, mediante la concientización.
- ✚ Promover el mejoramiento continuo de la gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la dirección y normas de ley, para la satisfacción de todos los trabajadores y administrados, en procura de superar sus expectativas.

7. SOPORTE

7.1 Recursos

Los recursos que se necesiten se planificarán según la necesidad que se tenga, mediante el Presupuesto Anual, que son actualizados según las necesidades que se generen en el transcurso de las actividades del trabajo.

7.1.1 Infraestructura

La infraestructura se tiene que mantener según lo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del SIG, en cuanto a la distribución de las oficinas, pues se tienen que encontrar aptos para la realización de las actividades administrativas según sea el órgano donde se desarrolle dicho proceso administrativo; los mobiliarios de oficina tienen que ser cómodos y sobre todo aptos para la



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 100 de 170

realización eficaz del trabajo, también debe de haber apoyo informático para cualquier deficiencia que se produzca, entre otros. Para el mantenimiento de los equipos de cómputo y sistemas de gestión como softwares, que son vitales, se debe de establecer un procedimiento de “**mantenimiento preventivo y correctivo**”.

7.1.2 Ambiente de trabajo

Para lograr la conformidad de los requisitos del servicio, como lo está en los diferentes documentos del SIG, las condiciones necesarias para la realización de los procesos administrativos se incluirán los:

- Factores físicos
- Factores ambientales
- Factores ergonómicos
- Condiciones climáticas

7.2 Competencia

Para todo el personal se establecerán competencias en función de la educación, formación, habilidades y experiencia. La responsabilidad del reclutamiento, selección y contratación del personal de cada área será de la misma Dirección de la DREM, según las bases correspondientes de contratación del personal que encargue la Dirección de Desarrollo Económico.

Para asegurar las competencias, la formación de los trabajadores y la toma de conciencia:

- a. Las competencias necesarias de los puestos de trabajo, están especificados en el Manual de Organización y Funciones (MOF), en el Manual del SIG. La evaluación de las competencias de los trabajadores se realizará según el procedimiento “**Evaluación de Competencias**”.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 101 de 170

- b. Se determina y proporciona capacitación a los trabajadores de acuerdo a lo establecido en la “**Política de Capacitación del Personal**”.
- c. Se evaluará la eficacia de la capacitación, según el formato “**Evaluación de la eficacia**”.

Se mantendrá los registros actualizados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia de los trabajadores, en el que se incluirá además el Historial de incidentes y accidentes; y reportes de los mismos.

7.3 Toma de conciencia

La Dirección asegura que, el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y responsabilidades asumidas en la operación del SIG, y de cómo estas apoyan al logro de los objetivos, metas y programas del SIG mediante la realización de reuniones, talleres de sensibilización y remisión de mensajes.

7.4 Comunicación

Para la comunicación interna o externa entre los diferentes órganos de la dirección, respecto del SIG y su eficacia, se han establecido procedimientos que incluyen lo siguiente:

- Qué comunicar
- Quién debe de comunicar
- A quién se debe de comunicar
- Cuando se debe de comunicar
- Límites de la comunicación
- Procesos que se verían afectados por la comunicación



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 102 de 170

Los diferentes aspectos más influyentes que se realicen en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, serán publicados en la página web http://www.regionancash.gob.pe/direccion_minas.html

Además, se ha identificado en los planes y procedimientos específicos las disposiciones necesarias para una eficiente y eficaz sistema de comunicación con el administrado y partes interesadas, donde se incluye lo siguiente:

- a. Información de los servicios que brinda la dirección
- b. Atención de consultas y de los documentos que son ingresados a la DREM.
- c. Retroalimentación de los administrados, incluyendo sus quejas, según el procedimiento

Se cuenta con diversos medios de comunicación como:

- Oficinas de atención
- Centro de atención de llamadas
- Página web
- Folletería
- Otros

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades:

Las documentaciones que contiene os procesos del SIG, son:

- a. Declaraciones documentadas de la política y objetivos
- b. El presente Manual del SIG
- c. El reglamento interno de SST
- d. Los procedimientos documentados y registros requeridos por las normas del SIG y procesos declarados en el alcance.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 103 de 170

- e. Los documentos establecidos por la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash (DREM), para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

7.5.2 Creación y actualización:

Para la creación y la actualización incluye la estructura documentaria, los mecanismos de elaboración, aprobación, modificación de documentos, así como la de su distribución y control de documentación interna como externa.

7.5.3 Control de la información documentada:

Los registros, que brindan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SIG, se controlan según el procedimiento que incluye:

- Identificación
- Almacenamiento
- Protección
- Recuperación
- Retención
- Disposición Final

Los registros permanecen legibles, identificables fácilmente, trazables y recuperables. Para la protección y recuperación de registros en archivo magnético, se cuenta con el procedimiento “Resguardo de información”.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 104 de 170

Se ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del servicio en forma coherente con los requisitos de otros procesos del SIG. La Dirección desarrolla sus planes de calidad, ambiente y de seguridad y salud ocupacional, de procedimientos e instructivos y los recursos necesarios para desarrollar los procesos del SIG.

Para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y para el Sistema de Gestión Ambiental se ha identificado y planificado las operaciones asociadas con los peligros y aspectos ambientales significativos, para asegurar el desarrollo de esto se considera:

- a. Desarrollo e implementación de procedimientos documentados para controlar las situaciones donde puede ocasionar desviaciones de la política, objetivos y metas.
- b. Desarrollo e implementación de procedimientos relacionados con peligros y aspectos ambientales significativos, y comunicación de procedimientos aplicables a las partes interesadas (administradores y trabajadores)

Para el caso del SIG se ha definido actividades que son necesarias para una correcta planificación, implementación y control del proceso de gestión de riesgos, en cumplimiento de los objetivos específicos de seguridad de la información.

La información:

- Se mantiene toda la información documentada hasta cuando sea necesario.
- Se controlan todos los cambios planificados y no planificados, revisando sus consecuencias, a fin de tomar las acciones de mitigación de presentarse un incidente o algún evento.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 105 de 170

8.2 Determinación de requisitos para el servicio

Los requisitos para la atención del servicio se dan según el instrumento administrativo TUPA (Texto Único de Procesos Administrativos).

8.3 Diseño y desarrollo del servicio

El proceso administrativo para la atención de los documentos o el servicio que brinda la dirección es el siguiente:



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se ha planificado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos
- Resguardar la conformidad del SIG
- Mejorar continuamente la eficiencia y eficacia del SIG
- Mejorar el desempeño y efectividad de los sistemas de gestión



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 106 de 170

Además, se determina que:

- Los métodos aplicados para monitorear, medir, analizar y evaluarlos deberán obtener resultados válidos.
- Cuando se llevarán a cabo el monitoreo y las mediciones
- Quién es el responsable de las mediciones
- Cuando se analizarán y evaluarán los resultados del monitoreo y de las mediciones
- Quién es el responsable del análisis y evaluación de los resultados

9.1.1 Satisfacción del administrado

Se realizará como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, el seguimiento de la información de la percepción de los administrados en relación al cumplimiento de los requisitos del servicio.

9.1.2 Seguimiento y medición del proceso

Para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, las direcciones de línea han determinado los Planes y Procedimientos específicos.

Para el desempeño, se tiene en cuenta las siguientes medidas cuantitativas y cualitativas:

- a. Seguimiento de la eficacia de los controles para reducir los riesgos e impactos ambientales.
- b. Seguimiento de los incidentes de seguridad de la información.
- c. Seguimiento de los incidentes, enfermedades ocupacionales y deterioro de la salud, y monitoreo de las características fundamentales de las operaciones que pueden tener un impacto en el medio ambiente.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 107 de 170

- d. Seguimiento y cumplimiento de los Objetivos, Metas y Programas del SIG.
- e. Revisión de las evaluaciones de riesgos a intervalos planificados y revisión de los riesgos residuales y los niveles de riesgo aceptables.

Cuando no se logran los resultados planificados, se realizan correcciones y, cuando es conveniente, acciones correctivas según el procedimiento. Para la evaluación periódica del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos aplicables se cuenta con el procedimiento SIG-03.

9.1.3 Seguimiento y medición del servicio

Para verificar el cumplimiento de requisitos del servicio, las direcciones de línea realizan el SYM de las características de los servicios que se prestan, en las etapas apropiadas de cada proceso administrativo, según lo definido en los Planes de la Calidad y procedimientos específicos. Se mantienen evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación del servicio.

No se procede a la liberación del servicio hasta que no se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, salvo que tengan la autorización correspondiente por alguien autorizado, o por la Dirección General.

9.1.4 Control del servicio no conforme

Los servicios no conformes se identifican y controlan para prevenir su entrega no prevista. Los controles, responsabilidades y autorizaciones se tiene el procedimiento SIG-08. Para identificar situaciones de emergencias y accidentes potenciales y responder ante ellos se tiene el procedimiento SIG-09.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 108 de 170

9.1.5 Análisis de datos

Para demostrar la capacidad y eficacia del SIG, se recopila y analiza los datos convenientes, con el fin de identificar para realizarse la mejora continua. Se incluyen los datos resultados de medición y seguimiento, y otros relevantes. Se tiene el procedimiento SIG-08.

9.2 Auditoría interna

Para el desarrollo de auditorías internas se ha desarrollado el procedimiento SIG-08 con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia del Sistema Integral de Gestión, cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma en la búsqueda de la mejora continua.

9.3 Revisión por la dirección

La Alta Dirección verifica, por lo menos una vez al año, la revisión del SIG, a fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión incluye:

- a. El estado de las acciones generadas por revisiones previas.
- b. Cambios significativos internos y externos, relevantes para el SIG.
- c. La medición del desempeño de: no conformidades y acciones correctivas, resultados de auditoría, grado de cumplimiento de los objetivos.
- d. Retroalimentación de las partes interesadas.
- e. Los resultados del proceso de gestión de riesgos
- f. Evaluación de oportunidades de mejora, necesidades de cambios, incluyendo la política, objetivos y programas del SIG.

La Dirección efectúa cada año la revisión del SIG a fin de asegurar su continua conformidad, adecuación y eficacia, así como evaluar la necesidad de realizar cambios, pudiendo servir de base para el ciclo de planeamiento, incluyendo la política y objetivos.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 109 de 170

10. MEJORA

10.1 No conformidad y acciones correctivas

Investigación de Incidentes:

Los incidentes son investigados y analizados según el procedimiento SIG-09 donde se define los requisitos.

Ante una No Conformidad:

- a. Reaccionar frente una No Conformidad, disponiendo de la(s) acción(es) para controlarla y corregirla, atendiendo sus consecuencias.
- b. Tomar las acciones para excluir las causas de las No Conformidades y evitar su repetición, se realizan las acciones correctivas y/o preventivas oportunas a los efectos, según el procedimiento SIG-10.
- c. Asegura que cualquier cambio necesario se reúne a la documentación del SIG.

Se considera que todas las acciones tomadas son convenientes a la extensión de los problemas encontrados.

10.2 Mejora continua

Se ha establecido los procesos necesarios para mejorar continuamente el desempeño del SIG a través de: la Política, Objetivos y metas del SIG, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas/preventivas y revisión por la Dirección. Para ello se cuenta con el procedimiento SIG-03 y SIG-10.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 110 de 170

ANEXOS

	<h1 style="color: green; margin: 0;">MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</h1>	Código : MSIG - DREM Fecha : OCTUBRE 2017
		Página : 111 de 170

Anexo N° 1: Política Integral

Política del

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, en el marco del cumplimiento de su misión y de las normas legales, coherente con sus criterios de actuación, su estructura organizacional, y su direccionamiento estratégico, reconoce su compromiso con:

- ✚ Cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de su sistema integrado de gestión, asumiendo la responsabilidad por la calidad de sus servicios, la prevención, control y mitigación de los impactos al medio ambiente así como la protección y la prevención en los riesgos de seguridad y salud en el trabajo que estos puedan generar para todos los miembros de la organización, administrados y miembros de la comunidad con el propósito de prevenir lesiones y problemas de salud ocupacional relacionados con nuestros procesos administrativos en el lugar de trabajo y en los ambientes laborales.
- ✚ Establecer y revisar periódicamente objetivos y metas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, en coherencia con esta política.
- ✚ Cumplir con las normas legales y regulaciones vigentes, así como con otros compromisos asumidos aplicables a la calidad, seguridad y salud en el trabajo, y medio ambiente.
- ✚ Desarrollar las competencias de los trabajadores en salud y seguridad, así como el liderazgo y la responsabilidad individual en todos los niveles de la organización. Propiciar la participación de los trabajadores y garantizar la consulta de los mismos y de sus representantes en las actividades relacionadas con el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- ✚ El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la dirección, para la satisfacción de todos los trabajadores y administrados, en procura de superar sus expectativas.



MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 112 de 170

- ✚ La protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la dirección, mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos naturales y a la generación de residuos, y fomentando el desarrollo sostenible y prevención ambiental.
- ✚ La promoción de la salud y la prevención de lesiones y enfermedades laborales del personal, identificando, mitigando y controlando los riesgos laborales que pueden generarse en el desarrollo de las actividades administrativas.
- ✚ La protección, preservación y soporte de la información institucional almacenada en medio electrónico, salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de ésta.
- ✚ Favoreciendo la toma de decisiones y la formulación de nuevas políticas institucionales en el marco del cumplimiento de los compromisos aquí declarados, de acuerdo al comportamiento de los procesos asociados.

**Director de la Dirección de Energía y
Minas de Ancash**

	<h1 style="color: green;">MANUL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</h1>	Código : MSIG - DREM Fecha : OCTUBRE 2017
		Página : 113 de 170

Anexo N° 2: Objetivos Integrales

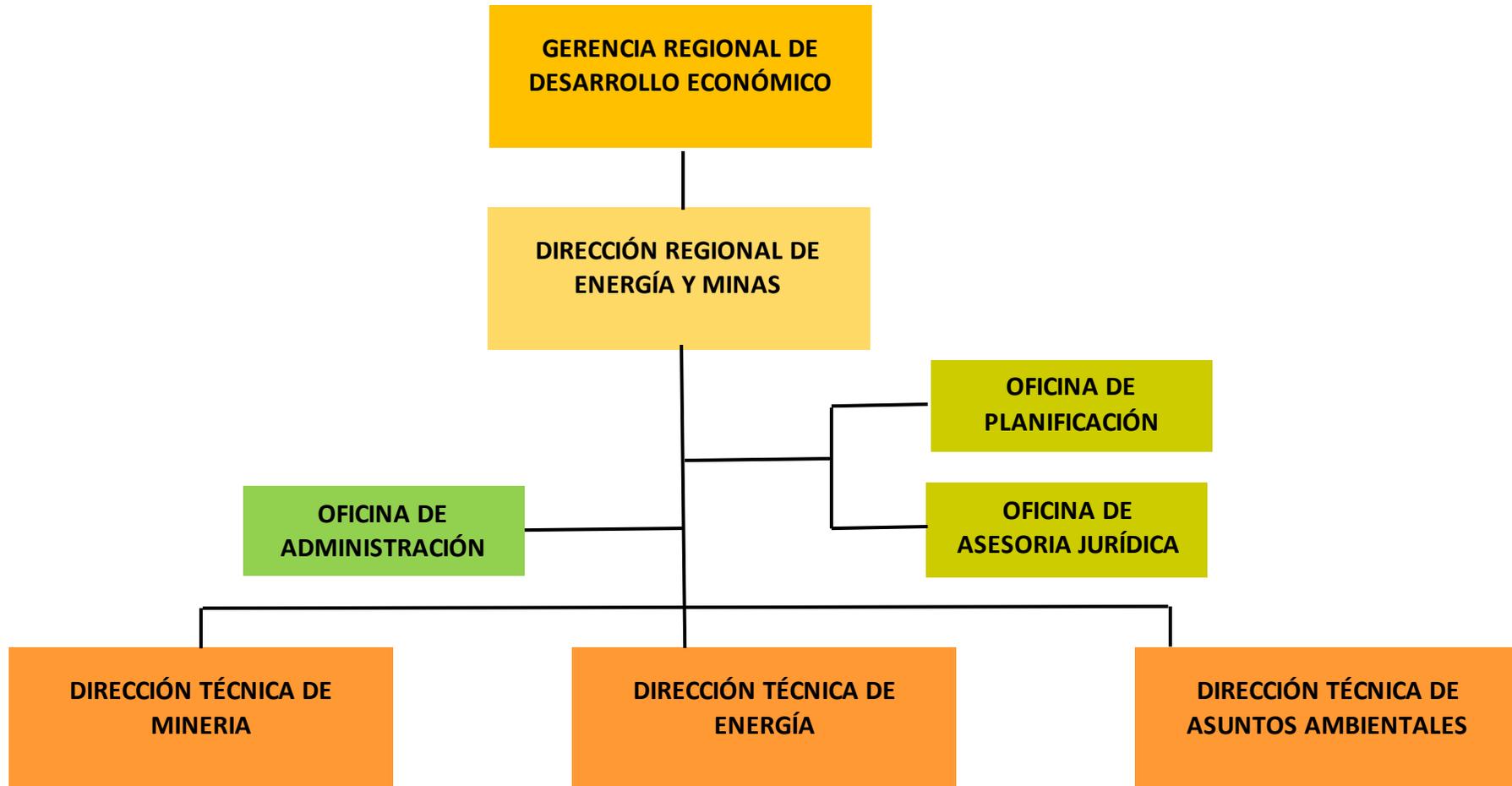
OBJETIVOS INTEGRALES



1. Optimizar los procesos administrativos entre ellos la productividad de los trabajadores, la calidad y tiempo de atención de los servicios que se brinda la Dirección.
2. Prevenir accidentes e incidentes en el trabajo, así mismo proteger la seguridad y salud de los trabajadores, administrados y terceros.
3. Prevenir y/o mitigar el impacto ambiental que pueda ocasionar los procesos del servicio que se brinda, así como el uso eficiente de los recursos.
4. Garantizar la integridad de los expedientes, instrumentos de gestión ambiental y documentos en general que son ingresados a la Dirección, asegurando su uso dentro de los procesos que los requieran.
5. Garantizar la disponibilidad de los sistemas de información, de logística y administrativa, asegurando su operación en los procesos que lo requieran.
6. Promover la inversión privada y pública de proyectos minero – energéticos, mediante la concientización.
7. Promover el mejoramiento continuo de la gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la dirección y normas de ley, para la satisfacción de todos los trabajadores y administrados, en procura de superar sus expectativas.



Anexo N° 3: Organigrama





MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 115 de 170

Anexo N° 4: Responsabilidades Generales del SIG

COMITÉ CENTRAL DEL SIG	<ul style="list-style-type: none">a. Revisar la política y los objetivos del SIGb. Asegurar que la política del SIG sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles.c. Revisar periódicamente la eficacia del SIG.d. Evaluar periódicamente el avance de la implementación del SIG.e. Identificar y proveer los recursos necesarios para el SIG.f. Convocar a reuniones periódicas para realizar el seguimiento y tomar decisiones necesarias con relación al SIG.g. Asegurar los recursos necesarios para contribuir con las mejoras del SIG.
SECRETARIO EJECUTIVO DEL SIG	<ul style="list-style-type: none">a. Supervisar la difusión de la política y objetivos del SIG.b. Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SIG.c. Apoyar y asesorar al CSIG.d. Administrar la documentación general del SIGe. Otras responsabilidades que le asigne el CSIG.f. Aprobar los criterios de aceptación de riesgos y niveles de riesgo aceptable y de riesgos residuales.
COMITÉS DEL SIG	<ul style="list-style-type: none">a. Difundir la política y objetivos del SIG.b. Conducir y desarrollar el SIG de los procesos bajo su responsabilidad.c. Revisar periódicamente la eficacia del SIG bajo su responsabilidad.d. Realizar reuniones periódicas para evaluar y realizar el seguimiento respectivo al SIG de la gerencia / oficina.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 116 de 170

	<ul style="list-style-type: none">e. Convocar a reuniones periódicas para realizar el seguimiento y tomar las decisiones necesarias con relación al SIG bajo su responsabilidad.f. Otras que le asigne el CSIG.
COORDINADOR DEL SIG	<ul style="list-style-type: none">a. Representar al CSIG en el proceso de implementación y mantenimiento del SIG.b. Mantener al día la documentación del SIG, bajo su responsabilidad.c. Actuar como secretario en las reuniones del CGC.d. Programar las agendas y reuniones para la revisión del SIG.e. Apoyar en la realización de las auditorías del SIG.f. Otras responsabilidades que le asigne la gerencia general o el CSIG.
EQUIPO DE TRABAJO SIG	<ul style="list-style-type: none">a. Brindar soporte al propietario, en relación a la identificación de activos, evaluación de riesgo y determinación de controles de mitigación.
ÁREAS DE APOYO SIG	<ul style="list-style-type: none">a. Participar en la identificación de activos, evaluación de riesgos y determinación de controles de mitigación.b. Cumplir oportunamente los controles de seguridad de información y las acciones correctivas.
ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none">a. Proteger los recursos informáticos, a fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.b. Cumplir con los lineamientos descritos en los manuales, procedimientos y estándares del SIG.c. Identificar e informar oportunamente los incidentes y debilidades de seguridad de la información.



Anexo N° 5: Revisión y análisis de los procesos para la mejora continua

1. Objetivo y Alcance

Determinar los criterios y actividades para el adecuado funcionamiento de los grupos de mejoramiento en cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la DREM – Ancash, con espacios orientados a la identificación de las oportunidades de mejora, al control, seguimiento y su eficaz implementación.

Este procedimiento comprende desde la conformación del grupo de mejoramiento por proceso hasta el control y seguimiento a los procesos.

2. Responsable

El responsable para garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente procedimiento es el secretario ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión.

3. Definiciones

3.1 Grupo de Mejoramiento

Ente encargado de coordinar la documentación e implementación de los procedimientos y metodologías requeridas para el adecuado funcionamiento del proceso.

3.2 Medición y Seguimiento

En este requisito se reúnen las condiciones para realizar el control de los procesos con el fin de garantizar la capacidad de los mismos. La información de los puntos de control y los mecanismos de control se obtienen del resultado de la planificación de los procesos.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 118 de 170

3.3 Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una NO CONFORMIDAD potencial u otra situación potencial no deseable.

3.4 Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una NO CONFORMIDAD detectada u otra situación no deseable.

3.5 Corrección

Acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD detectada.

3.6 Objetivo de Calidad

Acción pretendida para obtener una mejora relacionada con la calidad.

3.7 Verificación

Confirmación mediante la información de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma NTP ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Términos y Condiciones.

4. Contenido

4.1 Conformación del grupo de mejoramiento

4.2 Preparación para la reunión del grupo de mejoramiento



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código : MSIG - DREM
Fecha : OCTUBRE 2017

Página : 119 de 170

4.3 Reunión del grupo de mejoramiento

4.4 Revisión por la dirección

4.5 Control y revisión a los procesos

5. Documentos de referencia

NTP ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Referencia Normativa /
Términos y condiciones.

6. Historia de modificaciones

Versión	Naturaleza del cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
Validado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código	: MSIG - DREM
Fecha	: OCTUBRE 2017
Página	: 120 de 170

Anexo N° 6: Registro de equipos de seguridad o emergencia



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código	: MSIG - DREM
Fecha	: OCTUBRE 2017
Página	: 121 de 170

Anexo N° 7: Análisis seguro de trabajo (AST)



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Código	: MSIG - DREM
Fecha	: OCTUBRE 2017
Página	: 122 de 170

Anexo N° 8: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y controles (IPER - C)

3.4 Verificación de la mejora en los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash con el desarrollo del Sistema Integral de Gestión.

A continuación, se presente un cuadro comparativo donde se muestra la mejora de tiempos que se realizó en la atención de documentos de los diferentes tipos, ya sea instrumentos de estudios ambientales de hidrocarburos, electrificación y de minería, desde la entrega del instrumento de gestión ambiental del administrado hasta la entrega de la Resolución Directoral por parte de la DREM, en cuanto al análisis del estado que se encontró.

Para esto, la información del análisis anterior se recaudó de la base de datos del Gobierno Regional de Ancash, llamado "SisGeDo" que es el Sistema de Gestión Documentaria, donde se obtuvieron varios datos de diferentes documentos presentados a la DREM, sacando así un promedio de tiempos entre 20 documentos de dicha base de datos.

Para el análisis Posterior se hizo una medición de tiempos en lo que se tarda de manera óptima el proceso administrativo para cada instrumento de gestión ambiental, cuando es desarrollado el Sistema de Gestión Integral.

Tabla 72: “Análisis de tiempos que tarda un instrumento de gestión ambiental de electrificación e hidrocarburos en ser atendido”

	Análisis Anterior	Análisis Posterior
Instrumento de Gestión Ambiental para electrificación e hidrocarburos	Recepción de documento (Trámite Documentario)	Recepción de documento (Trámite Documentario)
	7 días para derivar al profesional correspondiente (Dirección)	2 días para derivar al profesional correspondiente (Dirección)
	40 días para evaluar el estudio ambiental (Evaluador)	10 días para evaluar el estudio ambiental (Evaluador)
	5 días para elaborar informe de observaciones del estudio (Evaluador)	2 días para elaborar informe de observaciones del estudio (Evaluador)
	15 días para levantar observaciones (Administrado)	15 días para levantar observaciones (Administrado)
	20 días para evaluar el levantamiento de observaciones (Evaluador)	5 días para evaluar el levantamiento de observaciones (Evaluador)
	7 días para elaborar la Resolución Directoral (Área Legal)	3 días para elaborar la Resolución Directoral (Área Legal)
	4 días para firmar la Resolución Directoral y elaboración del oficio para entrega de certificación ambiental al administrado (Dirección)	2 día para firmar la Resolución Directoral y elaboración del oficio para entrega de certificación ambiental al administrado (Dirección)
TOTAL	98 DIAS	39 DIAS

Fuente: Elaboración Propia

Con la implementación del Sistema Integral de Gestión, se notará la gran mejora en cuanto tiempos de atención en los procesos administrativos, reduciendo un total de 59 días, que representa el 60% de mejora en atención de documentos en los procesos administrativos. Y no solo eso, pues esta mejora se encuentra dentro de los plazos establecidos por ley, que son de 45 días.

Tabla 73: “Análisis de tiempos que tarda un instrumento de gestión ambiental de minería en ser atendido”

	Análisis Anterior	Análisis Posterior
Instrumento de Gestión Ambiental para minería	Recepción de documento (Trámite Documentario)	Recepción de documento (Trámite Documentario)
	7 días para derivar al profesional correspondiente (Dirección)	2 días para derivar al profesional correspondiente (Dirección)
	85 días para evaluar el estudio ambiental (Evaluador)	20 días para evaluar el estudio ambiental (Evaluador)
	5 días para elaborar informe de observaciones del estudio (Evaluador)	2 días para elaborar informe de observaciones del estudio (Evaluador)
	20 días para levantar observaciones (Administrado)	20 días para levantar observaciones (Administrado)
	30 días para evaluar el levantamiento de observaciones (Evaluador)	8 días para evaluar el levantamiento de observaciones (Evaluador)
	7 días para elaborar la Resolución Directoral (Área Legal)	3 días para elaborar la Resolución Directoral (Área Legal)
	4 días para firmar la Resolución Directoral y elaboración del oficio para entrega de certificación ambiental al administrado (Dirección)	2 día para firmar la Resolución Directoral y elaboración del oficio para entrega de certificación ambiental al administrado (Dirección)
TOTAL	158 DÍAS	57 DÍAS

Fuente: Elaboración Propia

Con la implementación del Sistema Integral de Gestión, se notará la gran mejora en cuanto tiempos de atención en los procesos administrativos, reduciendo un total de 101 días, que representa el 63.92% de mejora en atención de documentos en los procesos administrativos. Y no solo eso, pues esta mejora se encuentra dentro de los plazos establecidos por ley, que son de 60 días.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados plantean el siguiente panorama: la hipótesis propuesta se acepta. Esto implica que el Diseño del Sistema Integral de Gestión influyó significativamente en el mejoramiento de los procesos administrativos.

El análisis de los resultados se presentará en detalle. Por una parte, como se puede observar en los resultados organizados en la Tabla N° 72 y Tabla N° 73, con respecto a la variable Procesos Administrativos, los documentos obtienen, luego de una medición de tiempos entre análisis anteriores y posteriores, un promedio de 60% y 63.92% dependiendo del instrumento de gestión ambiental del área de energía o minería (de un total de 98 y 158 días respectivamente); en consecuencia, se aprecia un adelanto significativo, es decir, una ganancia en tiempos de 59 días en instrumentos de gestión ambiental de energía y 101 días en instrumentos de gestión ambiental en minería, en comparación con los resultados del diagnóstico, etapa en la que logran una media de 98 días en documentos de energía y 158 días en documentos de minería. Estos resultados demuestran que las atenciones de los documentos del proceso administrativo logran un progreso importante en cuanto a tiempos, debido al desarrollo del Plan del Sistema Integral de Gestión en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.

Ahora bien, los resultados se asemejan al estudio de SALGADO, Rodrigo (2010) "Sistema Integrado de gestión (S.I.G) para la construcción de obras civiles, aplicado a la construcción de puentes", quien sostiene que la propuesta metodológica a base de las prácticas administrativas actuales están obligando a las empresas a cuidar e inspeccionar los campos relacionados con la Calidad, el Medio ambiente, la Seguridad y Salud Ocupacional, ya que este Sistema da un gran sustento para hacer una buena Gestión de Calidad, logrando de esta manera la satisfacción de los clientes, la buena Gestión de Seguridad, logrando así la complacencia de los trabajadores y una buena Gestión Medioambiental, eh ahí la comparación con el presente trabajo, pues estamos de acuerdo en cuanto a la propuesta de dicho sistema integral pues de esa manera se logra la satisfacción de las partes interesadas, en este caso la DREM y sus

administrados; es fructífera porque mejoró el nivel de calidad en cuanto a los tiempos de los procesos administrativos, teniendo como consecuencia, el diseño aplicado a los procesos administrativos, que representan los innumerables beneficios que se generan en las direcciones su organización donde se aplique el Sistema Integral de Gestión.

Además, es preciso mencionar lo que RODRIGUEZ, Gary (2014) afirma, que la aplicación de un sistema de gestión integrado permitirá envolver todos los aspectos del negocio desde la calidad del servicio y atención al cliente, hasta la seguridad de sus miembros, y las buenas prácticas ambientales todo esto está sujeto al cumplimiento de normas internacionales. También se concluye que el diseño y la documentación de un sistema integrado de gestión permitirá a la unidad educativa optimizar en su organización a través de la aplicación de políticas integradas que economicen tiempo, recursos, prevengan accidentes y amenoren impactos en el medio ambiente. En tal sentido como consecuencia del presente trabajo está sujeto al cumplimiento de normas estandarizadas como son los ISOS 9001 y 140001 al igual que las normas OHSAS 18001, dicho sistema permitirá la optimización de los procesos administrativos en todos los aspectos para ello se tendrá que seguir las políticas y objetivos integrados, para economizar tiempo, recursos, prevenir todo tipo de accidentes y sobre todo minimizar los impactos ambientales.

Igualmente, es necesario resaltar el hallazgo de SERRANO, José (2011), quien sostiene que las personas delegadas de tomar decisiones, deberán de tomar decisiones, también deberán de ser lo más capacitadas posibles sobre todo en las áreas técnicas encargadas de los mantenimientos y del ámbito de control de la energía, ya que una mala decisión deriva en actos inseguros y posibles accidentes fatales. En esta corta conclusión del autor, si bien los mantenimientos y el control de documentos y herramientas deben ser responsabilidad de las personas delegadas, pues en cuanto a la decisión para cometer actos inseguros depende de la persona quien se encuentra sometida a dicho acto, pues todos tienen que aportar para el desarrollo del Sistema Integral de Gestión sobre todo cuidar su integridad física.

En efecto, varios autores teorizan que la Gestión de Calidad es un conjunto de principios que llevan a la satisfacción del cliente o usuario. En ese sentido, Camisón, César y otros (2006) precisa que El enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. En la cual mi posición es totalmente de acuerdo pues la Gestión de Calidad nos lleva a la mejora de un producto o servicio mediante prácticas, técnicas o principios que se desarrollen.

Además, Kaoru Ishikawa señalan que el control de calidad consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor; bien, si el producto o servicio tiene que ser útil y satisfactorio, no necesariamente tiene que ser el más económico, pues eso va a depender del cliente como considera su producto o servicio en cuanto al cumplimiento de sus expectativas, así sea costoso o barato.

Tal como lo define la Guía Nacional para la Simplificación, el Mejoramiento y la Racionalización de Procesos, Procedimientos y Trámites, expedida por el DAFP y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: “Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Subsistemas que lo componen (Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno, Gestión Ambiental, Gestión de Desarrollo Administrativo, Gestión de Seguridad, entre otros)”. En la cual estoy totalmente de acuerdo pues al desarrollar el conjunto de actividades nos permite orientar más fácilmente al cumplimiento de los objetivos y de fortalecer la gestión en la Dirección y sus órganos correspondientes.

En consecuencia, nuestra propuesta del diseño de un Sistema Integral de Gestión que nos permitió la intervención de este sistema en los procesos administrativos de la DREM, estuvo basado en la aplicación de estos tres sistemas Gestión: Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y, como ya lo hemos precisado permitió el mejoramiento en los procesos administrativos de la

Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash. Si bien hubo algunas limitaciones para la aplicación total de dicho Sistema Integral de Gestión, entre ellas la inestabilidad política, pues durante el desarrollo del proyecto de tesis hubo varios cambios en la dirección, así como en el personal que labora en la DREM. Sin embargo, eso no fue crucial para lograr el objetivo.

Finalmente, lo anterior explica y confirma que, efectivamente, el diseño de un Sistema Integral de Gestión, logra un progreso significativo en el mejoramiento de los procesos administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, debido a los efectos del Manual del Sistema Integral de Gestión.

V. CONCLUSIONES

- A. En el análisis de la situación actual de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, nos permite visualizar la falta de gestiones en el ámbito del servicio, en la calidad, en la parte ambiental y en el de seguridad y salud ocupacional. En la cual podemos apreciar que el mayor problema es el tiempo de atención y evaluación de sus proyectos de los administrados, pues esto lo perjudica económicamente, actualmente se tarda 98 días en atender su instrumento de gestión ambiental de electrificación e hidrocarburos y 158 días en atender su instrumento de gestión ambiental de minería. Además, que no existe cuidado a las áreas verdes, falta podar, implementar tachos para la clasificación de los diferentes residuos que se desechan en la DREM. En cuanto a la gestión de seguridad y salud ocupacional, podemos concluir que falta comunicación y la mala distribución del ambiente laboral, el cansancio y estrés que sienten los trabajadores por la mala postura o por la pequeña distribución de sus oficinas, la falta de materiales y herramientas de trabajo, entre otras deficiencias y carencias más.
- B. Se organizó adecuadamente los ISOS 9001 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la creación de un Sistema Integral de Gestión. En la cual se evidencia las coincidencias desde el primer ítem de Sistemas de Gestión, en la cual abarca la introducción, el alcance, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, Evaluación del Desempeño y la Mejora. Al realizar esta organización por cada ítem y sub ítem, se consideró el rubro de la organización, en este caso es una organización del estado que se dedica a brindar servicio a la población ancashina y la estructura organizacional según el reglamento de organización y funciones, y el TUPA (texto único de procedimiento administrativo).

- C. Debido a tal organización, se elaboró un manual de SIG (Sistema Integral de Gestión) para la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, ello ayudaría a mejorar la organización en las áreas técnicas, de apoyo, administrativas y de dirección y mediante esa organización se ayudó a mejorar el proceso administrativo, en cuanto tiempo de atención de documentos de los administrados; pues consta de parámetros que se tienen que seguir para organizar el servicio que brinda a la población y de esa manera seguir los lineamientos de las leyes peruanas, ya que es a quien se debe, en este caso a las normas peruanas decretadas por el Ministerio de Energía y Minas.
- D. Luego de una medición de tiempos entre análisis anteriores y posteriores a la prueba del SIG, se realizó una mejora en los procesos administrativos, con un promedio de 60% y 63.92% en cuanto tiempos de atención dependiendo del instrumento de gestión ambiental del área de energía (electrificación e hidrocarburos) y de minería (de un total de 98 y 158 días respectivamente). En la cual se puede notar una amplia ventaja y mejora, y todo gracias a la organización de toda su estructura organizacional y de sus servicios, mediante el Manual de Sistema Integral de Gestión.

VI. RECOMENDACIONES

- A. Replicar la presente investigación en otras Direcciones Regionales de Energía y Minas del Perú, para lograr una mayor confiabilidad tanto de los resultados como de los efectos del diseño de un Sistema Integral de Gestión basado en los procesos administrativos de la DREM, experimentado en la presente investigación.
- B. Los directores encargados de la Dirección de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash deben aplicar con totalidad el sistema integral de gestión y regirse al manual de la misma, ya que la mejoría es notoria y sobre todo la organización y eficiencia de sus procesos administrativos.
- C. Seguir los lineamientos bases, para el mayor entendimiento del manual del SIG, y de esa manera cumplir con los objetivos de la organización.
- D. Se recomienda que el órgano de dependencia siga con las auditorias correspondientes para hacer el seguimiento del Manual, la cual se tiene que revisar semestralmente.

VII. REFERENCIAS

- ✚ ANDÍA, Walter y ANDÍA, Juan. Manual de Gestión Ambiental. 3ª ed. Perú: Arte & Pluma, 2013. 382p. ISBN 978-612-00-1283-3.

- ✚ ARIAS, Fideas. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica [en línea]. 6a ed. Venezuela: Episteme C.A., 2012. [fecha de consulta: 18 de mayo de 2017]. ISBN: 9800785299. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=LIBROS+DE+METODOLOGIA+DE+LA+INVESTIGACION+DEL+A%C3%91O+2012&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=LIBROS%20DE%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DEL%20A%C3%91O%202012&f=false

- ✚ ASFAHL, C. Ray y RIESKE, David W. Seguridad Industrial y administración de la salud. 6ª ed. México: Pearson Educación, 2010. 576 pp. ISBN: 978-607-442-939-8.

- ✚ BAENA, Guillermina. Metodología de la Investigación: serie integral por competencias. Mexico: Grupo Editorial Patria S.A., 2014. 144 pp. ISBN: 9786077440031

- ✚ CAMISÓN, César, CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ Tomás. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación, 2006. 1464 pp. ISBN 84-205-4262-8.

- ✚ Definición ABC: Economía. Atención al Cliente [mensaje en un Blog]. Florencia Ucha (16 de Noviembre de 2009). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

- ✚ DÍAZ, Joel. Indicadores de desempeño ambiental en la mediana minería caso unidad minera Atacocha de la compañía minera Atacocha S.A.A. Tesis

(Magister en Ciencias). Lima - Perú. Universidad Nacional de Ingeniería. Facultad de Ingeniería Geológica, Minería y Metalúrgica, 2010. 206pp.

- ✚ ESPAÑOL, Ignacio. Herramientas para la Gestión Ambiental. Uruguay: Probides, 2002. 121pp. ISBN: 9974-7668-1-8.
- ✚ FRAGUELA, J.A., Carral, L., Troya, J. y Villa, R. (2012). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. Cuba, 2012. 239 pp.
- ✚ Gobierno Regional de Ancash. Dirección Regional de Ancash [en línea]. Fecha de Consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: http://www.regionancash.gob.pe/direccion_minas.html
- ✚ HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Mexico: Edamsa Impresiones S.A. ISBN: 9781456223960
- ✚ La calidad como filosofía de gestión: Jhoseph M. Juran [Mensaje en un Blog]. Pablogiungi (6 de Febrero de 2009). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>.
- ✚ La calidad como filosofía de gestión: Philip B. Crosby [Mensaje en un Blog]. Pablogiungi (6 de Febrero de 2009). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>
- ✚ La cosa pública: Derecho Público, Administración Pública, Ciencia Política y Economía [mensaje en un Blog]. Christian Guzmán Napurí (12 de Setiembre de 2016). Fecha de consulta [24 de Mayo del 2017]. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/>
- ✚ Manual básico en salud, seguridad y medio ambiente de trabajo por Comisión permanente de procesos y condiciones de estudio, trabajo y medio ambiente

laboral. Uruguay: Universidad de la República, 2011. 188pp. ISBN: 978-9974-0-0730-7

- ✚ MARTINEZ, Jimmy. Propuesta de sistema de gestión integral en mantenimiento para una empresa de maquinaria de línea amarilla. Tesis (Ingeniero en la especialidad de Ingeniería Industrial y Comercial). Lima – Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ingeniería, 2016. 95p.
- ✚ MEJÍA, Perla. La responsabilidad y ambiente en la gestión de empresas mineras formales en América Latina. Tesis (Doctor en Contabilidad y Finanzas). Lima - Perú. Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias contables, económicas y financieras, 2013. 380pp.
- ✚ RAMIREZ, César. Seguridad Industrial: Un enfoque integral. 3^{ra} ed. México: Limusa, 2007. 540 pp. ISBN 978-968-1-869-243
- ✚ RODRIGUEZ, Gary. Propuesta de diseño y documentación de un sistema integrado de gestión para la unidad educativa Johann Herbart. Tesis (Ingeniero Industrial). Guayaquil - Ecuador. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial, 2014. 146pp.
- ✚ SALGADO, Rodrigo. Sistema Integrado de Gestión (S.I.G) para la construcción de obras civiles, aplicado a la construcción de puentes. Tesis (Ingeniero en construcción). Santiago – Chile. Universidad Austral de Chile, Escuela de Ingeniería en Construcción, 2010. 184pp.
- ✚ SERRANO, José. Análisis y Gestión de riesgos en el mantenimiento de un sistema eléctrico, caso de: una subestación de alta tensión. Tesis (Magister en Ciencias). Ciudad de México D.F - México. Instituto Politécnico Nacional. Escuela superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, 2011. 139pp.
- ✚ TERUEL, Mercedes [et al]. Guía para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad. España: Gobierno de Aragón, 2006. 156 pp. Depósito Legal: Z-2367-06

ANEXOS

ANEXOS 1: ENCUESTA A TRABAJADORES

Anexo N° 01



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Facultad de Ingeniería
Escuela profesional de Ing. Industrial

Encuesta N°

CONSIDERACIONES GENERALES:

1. El Objetivo del presente cuestionario, es conocer el grado de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, en cuanto su ambiente laboral y la realización de sus labores.
2. La información solicitada en este cuestionario es confidencial y sólo se utilizará con fines de investigación y no le perjudicará en lo absoluto, comprometiéndome a guardar la máxima confidencialidad.
3. Tenga presente que sus respuestas son absolutamente anónimas y le rogamos que sea sincero (a) cuando exprese su opinión.
4. El instrumento consta de 43 ítems y cada proposición incluye diversas alternativas.

I. DATOS DEL INFORMANTE

1.1. Edad: Años	1.2. Género: F M	1.3. Idiomas que habla: <input type="checkbox"/> QUECHUA <input type="checkbox"/> ESPAÑOL <input type="checkbox"/> OTRO _____
-----------------------	------------------	--

II. ENUNCIADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y REALIZACIÓN DE SUS LABORES.

A continuación, se presenta una lista de enunciados que describen el grado de satisfacción de los trabajadores de la Dirección de Energía y Minas de Ancash, en cuanto a su ambiente laboral y las labores que realizan. Marque con una "x" la respuesta que describa mejor su grado de satisfacción u opinión de los siguientes enunciados.

I. DE LA INFRAESTRUCTURA

1. ¿La iluminación de su área de trabajo es la adecuada?

SI NO

2. ¿La ventilación de su área de trabajo es la adecuada?

SI NO

3. ¿El acceso o vía a su centro laboral es el adecuado?

SI NO

4. ¿Los servicios higiénicos están ubicados en un lugar adecuado?

SI NO

5. ¿Las oficinas de la DREM tienen depósitos donde se puedan clasificar los residuos sólidos?

SI NO

6. ¿Las áreas verdes están cuidadas y mantenidas?

SI NO

II. DEL EQUIPAMIENTO

1. ¿Usted cuenta con seguro de salud que le ofrece la DREM?

SI NO

2. ¿Para las salidas de campo, fiscalización, etc., la DREM le ha facilitado EPP's (equipo de protección personal)?

SI

NO

3. ¿Hay señalización de seguridad en tu oficina?

SI

NO

4. ¿Cree que en caso de algún desastre este bien señalado las áreas seguras?

SI

NO

5. ¿Se le da las respectivas indicaciones en caso de accidentes?

SI

NO

6. ¿Cuenta con personal capacitado si ocurriese algún accidente?

SI

NO

7. ¿El botiquín cuenta con los suministros básicos (alcohol, algodón...etc.)?

SI

NO

III. DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. ¿Los objetivos de la organización permite orientar los esfuerzos hacia una misma dirección?

SI

NO

2. ¿Para cumplir con sus funciones utilizan instrumentos de gestión? (si su respuesta es NO, pasar a la pregunta 3).

SI

NO

2.1 ¿CUÁLES?

ROF

MOF

TUPA

LEYES, D.S, ETC.

OTROS

¿Cuales?

3. ¿Conoce las funciones de los instrumentos de gestión?

SI

NO

4. ¿Está de acuerdo con el uso de esos instrumentos de gestión?

SI

NO

¿Por qué?

5. ¿Tiene información clara de las tareas asignadas en su puesto de trabajo?

SI

NO

6. **¿Considera que la cantidad de las tareas asignadas a su puesto de trabajo son adecuadas?**
(si su respuesta es SI, pasar a la pregunta 7)

SI NO

¿POR QUÉ? _____

7. **¿Usted logra las metas dentro de los plazos establecidos por ley?**

SI NO

8. **¿Usted cree que da una buena atención al usuario?**

SI NO

9. **¿Su atención al usuario es rápida y eficaz?**

SI NO

10. **¿Usted logra realizar su trabajo con calidad?**

SI NO

11. **¿Cuenta usted con todas las herramientas necesarias para dar una buena atención al administrado?** (si su respuesta es SI, pasar a la pregunta 12)

SI NO

¿QUÉ HACE FALTA? _____

12. **¿Considera justa su asignación salarial?**

SI NO

13. **¿A usted lo capacitan para realizar sus labores?**

SI NO

14. **¿A usted lo capacitaron al inicio de comenzar a trabajar?**

SI NO

IV. DEL AMBIENTE LABORAL

1. **¿Existe respeto entre compañeros de trabajo?**

SI NO

2. **¿Existe comunicación entre compañeros de trabajo?**

SI NO

3. **¿Tu ambiente laboral es el adecuado?** (si su respuesta es SI, pasar a la pregunta 4)

SI NO

¿POR QUÉ? _____

4. ¿Se siente apoyado por su grupo de trabajo? (si su respuesta es SI, pasar a la pregunta 5)

SI NO

¿POR QUÉ?

5. ¿Logra desarrollar las tareas con liderazgo y cooperación en su trabajo?

SI NO

6. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?

SI NO

7. ¿Usted se siente más cómodo atender al administrado en ...?

SU OFICINA MESA DE PARTES

¿Por qué?

8. ¿Después de que ha terminado sus labores siente cansancio por la postura que mantuvo todo el día?

SI NO

9. ¿Se estresa continuamente en el centro de labores?

SI NO

10. ¿Qué cambiaría de la distribución de su oficina para que se más cómodo?

11. ¿Cómo es el clima laboral en su ambiente de trabajo?

EXCELENTE BUENA REGULAR MALA

12. ¿Los servicios higiénicos están limpios siempre?

SI NO

13. ¿Usa productos químicos para la limpieza de su oficina como aerosoles, etc.?

V. ETICA Y MORAL SI NO

1. ¿Llega puntualmente a su centro de labores? (si su respuesta es Siempre, pasar a la pregunta 2)

SIEMPRE A VECES NUNCA

¿CUAL ES EL MOTIVO?

2. ¿Usted cumple con las normas de la organización?

SI NO

3. ¿Alguna vez han intentado sobornarlo, darle propinas o coimas a cambio de favorecerlo en su consulta, trámite, pago o reclamo?

SI NO

3. ¿Tuvo usted disponibilidad a los servicios higiénicos?

SI NO

4. La infraestructura de los servicios higiénicos es:

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

5. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de la página web de la Dirección Regional de Energía y Minas? (Si su respuesta es NO, pasar a la pregunta 6)

SI NO

5.1 ¿Usted ha tenido acceso a la página web de la DREM? (Si su respuesta es NO, pasar a la pregunta 6)

SI NO

5.2 ¿La información es clara?

SI NO

5.3 ¿La información está actualizada?

SI NO

6. ¿Usted realiza consultas por medio telefónico de la Dirección Regional de Energía y Minas? (Si su respuesta es NO, pasar a la pregunta 7)

SI NO

6.1 ¿La información es clara?

SI NO

6.2 ¿Queda satisfecho después de la consulta telefónica?

SI NO

7. ¿Las oficinas de la DREM tienen depósitos donde se puedan clasificar los residuos sólidos?

SI NO

8. ¿Cómo calificaría el cuidado de las áreas verdes de la DREM – Ancash?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

III. DE LOS FUNCIONARIOS

1. ¿El funcionario o empleado estaba adecuadamente vestido?

SI NO

2. ¿El funcionario o empleado llevaba fotocheck?

SI NO

3. ¿Cuánto ha sido el tiempo de espera para que lo atienda el profesional correspondiente?

De 0 a 5 min De 6 a 10 min De 15 a 20 min De 21 a 25 min De 26 a más min

4. ¿Cómo calificaría la atención que recibió en la DREM?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

IV. DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. ¿Le gustaría recibir información sobre la gestión de la DREM - Ancash?

SI NO

¿Qué tipo de información le gustaría recibir?

2. ¿Usted tiene conocimiento acerca de los requisitos que necesita para realizar su trámite?

SI NO

3. ¿El horario de atención está en un lugar visible?

SI NO

4. ¿Le solicitaron identificarse con su DNI u otro para realizar su trámite?

SI NO

5. ¿Cuántas veces acudió a la DREM para realizar la gestión que vino a realizar hoy?

Una vez De 2 a 3 veces De 4 a 7 veces De 8 a 12 veces Más de 12 veces

6. ¿Cuántos minutos esperó desde que llegó a la DREM hasta que finalizó su gestión?

De 0 a 15 min De 16 a 30 min De 31 a 60 min De 61 a 90 min De 91 a más min

7. ¿Usted realizó alguna gestión que requirió el uso de algún formulario?

SI NO

7.1 ¿El formulario lo obtuvo gratuitamente o tuvo que comprarlo o fotocopiarlo?

Gratuito Comprarlo Fotocopiarlo

7.2 ¿Cuándo usted necesitó el formulario, éste se encontraba...?

Disponibles, pero tuvo que solicitarlo Disponibles y a la vista

8. ¿Cuáles cree que son las principales dificultades que tienen los ciudadanos para realizar un trámite en la DREM - Ancash?

- | | |
|--|--------------------------|
| Lentitud en resolver trámites / gestiones | <input type="checkbox"/> |
| Mal estado de las instalaciones | <input type="checkbox"/> |
| Corrupción | <input type="checkbox"/> |
| Información Insuficiente, poca clara | <input type="checkbox"/> |
| Falta de Interés / amabilidad del personal | <input type="checkbox"/> |
| Falta de equipos y materiales | <input type="checkbox"/> |
| Dificultad para comunicarse telefónicamente o vía internet | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> |

V. DE ÉTICA Y MORAL

1. ¿Alguna vez en la DREM – Ancash algún funcionario o empleado le ha solicitado regalos, propinas, sobornos u otro para favorecerlo en su trámite o reclamo?

SI NO

2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la integridad en la DREM – Ancash?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

3. ¿Se ha presentado algún inconveniente cuando ha hecho alguna consulta, trámite o reclamo en la DREM – Ancash? (Si su respuesta es NO, pasar a la pregunta 4).

SI NO

¿Qué tipo de problema?

Demoras excesivas No lo atendieron Otro

4. ¿Cuál es la imagen que tiene de la DREM – Ancash después de la visita?

Muy positivo Positivo Ni positivo ni negativo Negativo Muy negativo

5. ¿Respecto a otras instituciones públicas, cómo calificaría a la DREM – Ancash?

Mucho mejor Mejor Igual Peor Mucho peor

“EL MUNDO ES UN LUGAR PELIGROSO, NO POR CAUSA DE LOS QUE HACEN EL MAL, SINO POR AQUELLOS QUE NO HACEN NADA POR EVITARLO”

GRACIAS.

ANEXOS 3: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

1. Validación N° 1:

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

OBJETIVO:

VERIFICAR Y VALIDAR LA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA DREM - ANCASH

DIRIGIDO A:

LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH
(ANEXO 1)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Guevara Chinchayan Robert Fabian

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Ciencias Energéticas

DNI: 32788460



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO PARA LA
RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) PARA LOS TRABAJADORES DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH – 2017.**

Yo, Robert Fabian Guevara Chinchayan
titular del DNI N° 32788460
de profesión Ingeniero en Energía
ejerciendo actualmente como Docente Universitario UCV

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento, a los efectos de su aplicación en los trabajadores de la Dirección regional de Energía y minas de Ancash.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia en Ítems				X
Amplitud de Contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huaraz, a los 04 días del mes de SETIEMBRE del 2017.


FIRMA


MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH, 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA A TRABAJADORES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE ACTIVIDADES		1. ¿Para cumplir con sus funciones utilizan instrumentos de gestión? ¿Cuáles?	X		X		X		X		X			
			2. ¿Tiene información clara de las tareas asignadas en su puesto de trabajo?	X		X		X		X		X			
			3. ¿Considera que la cantidad de las tareas asignadas a su puesto de trabajo son adecuadas?	X		X		X		X		X			
			4. ¿Usted logra las metas dentro de los plazos establecidos por ley?	X		X		X		X		X			
			5. ¿Usted cumple con las normas de la organización?	X		X		X		X		X			
	GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE MEJORA CONTINUA		6. ¿Los objetivos de la organización permite orientar los esfuerzos hacia una misma dirección?	X		X		X		X		X		
				7. ¿Conoce las funciones de los instrumentos de gestión?	X		X		X		X		X		
				8. ¿Está de acuerdo con el uso de esos instrumentos de gestión?	X		X		X		X		X		
				9. ¿Usted cree que da una buena atención al usuario?	X		X		X		X		X		
				10. ¿Su atención al usuario es rápida y eficaz?	X		X		X		X		X		
				11. ¿Usted logra realizar su trabajo con calidad?	X		X		X		X		X		
				12. ¿Cuenta usted con todas las herramientas necesarias para dar una buena atención al administrado?	X		X		X		X		X		
				13. ¿Considera justa su asignación salarial?	X		X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
ENCUESTA A LOS ADMINISTRADOS

OBJETIVO:
VERIFICAR Y VALIDAR LA ENCUESTA A LOS ADMINISTRADOS DE LA DREM - ANCASH
(ANEXO 2)

DIRIGIDO A:
LOS ADMINISTRADOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :
Guevara Chinchayan Robert Fabian

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :
Magister en Ciencias Energeticas


DNI: 32788460



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO PARA LA
RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) PARA LOS ADMINISTRADOS DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH – 2017.**

Yo, Robert Fabian Guerrera Chinchayan
 titular del DNI N° 32788460

 de profesión Ingeniero en Energía

 ejerciendo actualmente como Docente Universitaria UCV

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento, a los efectos de su aplicación en los administrados de la Dirección regional de Energía y minas de Ancash.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia en Ítems				X
Amplitud de Contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huaraz, a los 04 días del mes de SETIEMBRE del 2017.



 FIRMA


MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH, 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA A ADMINISTRADOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE ACTIVIDADES	1. ¿El funcionario o empleado estaba adecuadamente vestido?	X		X		X		X				
			2. ¿El funcionario o empleado llevaba fotocheck?	X		X		X		X				
			3. ¿Usted tiene conocimiento acerca de los requisitos que necesita para realizar su trámite?	X		X		X		X				
			4. ¿El horario de atención está en un lugar visible?	X		X		X		X				
			5. ¿Le solicitaron identificarse con su DNI u otro para realizar su trámite?	X		X		X		X				
			6. ¿Cuántas veces acudió a la DREM para realizar la gestión que vino a realizar hoy?	X		X		X		X				
			7. ¿Cuántos minutos esperó desde que llegó a la DREM hasta que finalizó su gestión?	X		X		X		X				
			8. ¿Usted realizó alguna gestión que requirió el uso de algún formulario?	X		X		X		X				
			9. ¿Usted formuló o obtuvo gratuitamente o tuvo que comprarlo o fotocopiarlo?	X		X		X		X				
			10. ¿Cuándo usted necesitó el formulario, éste se encontraba...?	X		X		X		X				
			¿Alguna vez en la DREM – Ancash algún funcionario o empleado le ha solicitado regalos, propinas, sobornos u otro para favorecerlo en su trámite o reclamo?	X		X		X						
			10. ¿Se ha presentado algún inconveniente cuando ha hecho	X		X		X						

2. Validación N° 2:

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

OBJETIVO:
VERIFICAR Y VALIDAR LA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA DREM - ANCASH

DIRIGIDO A:
LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH
(ANEXO 1)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno ✓	Excelente
------------	---------	-------	-------------	-----------

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
Consejo Departamental Ancash Huaraz


ELADIO CULLERIDO TUYA CASTILLO
INGENIERO ACCIDENTAL
Reg. OIP, N° 00134

DNI: 32646806.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH – 2017.

Yo, ELADIO GUILLERMO TUYA CASTILLO, titular del DNI N° 32646306, de profesión Ing. M.Sc. AMBIENTAL, ejerciendo actualmente como DOCENTE PRINCIPAL DE LA U.N.A.S.A.M.

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento, a los efectos de su aplicación en los trabajadores de la Dirección regional de Energía y minas de Ancash.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia en Ítems			✓	
Amplitud de Contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Huaraz, a los 04 días del mes de SETIEMBRE del 2017.

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
Consejo Departamental Ancash Huaraz

Eladio Tuya
ELADIO GUILLERMO TUYA CASTILLO
INGENIERO AMBIENTAL
Reg. CIP. N° 55134

FIRMA

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH, 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA A TRABAJADORES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE ACTIVIDADES		1. ¿Para cumplir con sus funciones utilizan instrumentos de gestión? ¿Cuáles?	X		X		X		X		X			<i>Las preguntas deben de estar correctamente conformes a los ítems de encuesta.</i>	
			2. ¿Tiene información clara de las tareas asignadas en su puesto de trabajo?	X		X		X		X		X				
			3. ¿Considera que la cantidad de las tareas asignadas a su puesto de trabajo son adecuadas?	X		X		X		X		X				
			4. ¿Usted logra las metas dentro de los plazos establecidos por ley?	X		X		X		X		X				
			5. ¿Usted cumple con las normas de la organización?	X		X		X		X		X				
	GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE MEJORA CONTINUA		6. ¿Los objetivos de la organización permite orientar los esfuerzos hacia una misma dirección?	X		X		X		X		X			
				7. ¿Conoce las funciones de los instrumentos de gestión?	X		X		X		X		X			
				8. ¿Está de acuerdo con el uso de esos instrumentos de gestión?	X		X		X		X		X			
				9. ¿Usted cree que da una buena atención al usuario?	X		X		X		X		X			
				10. ¿Su atención al usuario es rápida y eficaz?	X		X		X		X		X			
				11. ¿Usted logra realizar su trabajo con calidad?	X		X		X		X		X			
				12. ¿Cuenta usted con todas las herramientas necesarias para dar una buena atención al administrado?	X		X		X		X		X			
				13. ¿Considera justa su asignación salarial?	X		X		X		X		X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA A LOS ADMINISTRADOS

OBJETIVO:

VERIFICAR Y VALIDAR LA ENCUESTA A LOS ADMINISTRADOS DE LA DREM - ANCASH
(ANEXO 2)

DIRIGIDO A:

LOS ADMINISTRADOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
Consejo Departamental Ancash Huaraz


ELADIO GUILLERMO TUYA CASTILLO
INGENIERO AMBIENTAL
Reg. CIP. N° 55134

DNI: 32646306

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) PARA LOS ADMINISTRADOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH – 2017.

Yo, ELADIO GUILLERMO TUYA CASTILLO
 titular del DNI N° 32646306
 de profesión Ing. M.Sc. Ambiental
 ejerciendo actualmente como Docente Principal de la U.N.A.S.A.M.

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento, a los efectos de su aplicación en los administrados de la Dirección regional de Energía y minas de Ancash.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia en Ítems			✓	
Amplitud de Contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Huaraz, a los 04 días del mes de SETIEMBRE del 2017.

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
 Consejo Departamental Ancash Huaraz

Eladio Tuya Castillo
 ELADIO GUILLERMO TUYA CASTILLO
 INGENIERO AMBIENTAL

Reg. CIP. N° 05134
 FIRMA

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH, 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA A ADMINISTRADOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE ACTIVIDADES	1. ¿El funcionario o empleado estaba adecuadamente vestido?	X		X		X		X		X		<p>Seo preguntado deben de estar atendidos a la ocasión de hojas de encuesta.</p>		
			2. ¿El funcionario o empleado llevaba fotocheck?	X		X		X		X		X				
			3. ¿Usted tiene conocimiento acerca de los requisitos que necesita para realizar su trámite?	X		X		X		X		X				
			4. ¿El horario de atención está en un lugar visible?	X		X		X		X		X				
			5. ¿Le solicitaron identificarse con su DNI u otro para realizar su trámite?	X		X		X		X		X				
			6. ¿Cuántas veces acudió a la DREM para realizar la gestión que vino a realizar hoy?	X		X		X		X		X				
			7. ¿Cuántos minutos esperó desde que llegó a la DREM hasta que finalizó su gestión?	X		X		X		X		X				
			8. ¿Usted realizó alguna gestión que requirió el uso de algún formulario?	X		X		X		X		X				
			9. ¿Usted obtuvo gratuitamente o tuvo que comprarlo o fotocopiarlo?	X		X		X		X		X				
			10. ¿Se ha presentado algún inconveniente cuando ha hecho su trámite o reclamo?	X		X		X		X		X				

3. Validación N° 3:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH – 2017.

Yo, **NEWTON TOCTO ROJAS**, titular del DNI N° **06947402**, de profesión **INGENIERO DE MINAS**, ejerciendo actualmente como “DOCENTE EN LA ESCUELA DE POSTGRADO UNHEVAL”

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento, a los efectos de su aplicación en los trabajadores de la DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia en Ítems				X
Amplitud de Contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huaraz, a los 04 días del mes de SETIEMBRE del
2017.



Ing. Newton Tocto Rojas
CIP. 7082

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

OBJETIVO:

VERIFICAR Y VALIDAR LA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA DREM - ANCASH

DIRIGIDO A:

**LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE
ANCASH (ANEXO 1)**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

TOCTOROJAS NEWTON

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAGISTER EN DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS VIALES




Ing. Newton Tocto Rojas
CIP. 70829

DNI: 06947402

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO PARA LA
RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) PARA LOS ADMINISTRADOS DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH – 2017.**

Yo, **NEWTON TOCTO ROJAS**, titular del DNI N° **06947402**, de profesión **INGENIERO DE MINAS**, ejerciendo actualmente como “DOCENTE EN LA ESCUELA DE POSTGRADO UNHEVAL”

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento, a los efectos de su aplicación en los administrados de la DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia en Ítems				X
Amplitud de Contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huaraz, a los 04 días del mes de SETIEMBRE del 2017.



Ing. Newton Tocto Rojas
CIP. 70825

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA A LOS ADMINISTRADOS

OBJETIVO:

**VERIFICAR Y VALIDAR LA ENCUESTA A LOS ADMINISTRADOS DE LA DREM –
ANCASH (ANEXO 2)**

DIRIGIDO A:

**LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE
ANCASH**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

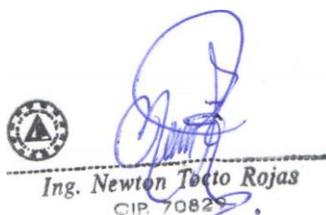
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

TOCTOROJAS NEWTON

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAGISTER EN DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS VIALES



Ing. Newton Tocto Rojas
CIP. 70829

DNI: 06947402

ANEXOS 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS - ANCASH, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿De qué manera el diseño de un sistema integral de gestión podrá mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Diseñar un sistema integral de gestión para mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>El diseño de un sistema integral de gestión mejorará los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p>	<p><u>VARIABLE I</u></p> <p>Sistema Integral de Gestión</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <p>a) Gestión de Calidad</p> <p>b) Gestión Ambiental</p> <p>c) Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p><u>a) Gestión de Calidad</u></p> <p>a.1 Identificación de procesos de actividades</p> <p>a.2 Plan de Mejora Continua.</p> <p>a.3 Presupuesto.</p> <p><u>b) Gestión Ambiental</u></p> <p>b.1 Identificación de Impactos Ambientales</p> <p>b.2 Plan de Prevención y/o Mitigación</p> <p>b.3 Presupuesto</p> <p><u>C) Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</u></p> <p>c.1 Identificación de Riesgos laborales.</p> <p>c.2 Plan de Prevención y/o Correctivo.</p> <p>c.3 Presupuesto</p>	<p><u>POBLACIÓN:</u></p> <p>DIRECCIÓN DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH</p> <p><u>MUESTRA:</u></p> <p>LOS TRABAJADORES Y ADMINISTRADOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DE ANCASH</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</u></p> <p>Pre experimental</p> <p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</u></p> <p>Aplicada</p>

<u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u>	<u>HIPOTESIS ESPECIFICOS</u>	<u>VARIABLE II</u>	<u>d) Instrumentos de Gestión.</u>	<u>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</u>
<p>- ¿De qué manera la Gestión de Calidad podrá mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash?</p> <p>- ¿De qué manera la Gestión Ambiental podrá mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash?</p> <p>- ¿De qué manera la Gestión de Seguridad y Salud ocupacional podrá mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash?</p>	<p>- Analizar la Gestión de Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p> <p>- Organizar la Gestión de Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p> <p>- Diseñar la Gestión de Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema Integral de Gestión para mejorar los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p>	<p>- La Gestión de Calidad mejorará los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p> <p>- La Gestión Ambiental mejorará los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p> <p>- La Gestión de Seguridad y Salud ocupacional mejorará los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash.</p>	<p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <p>d) Instrumentos de Gestión</p> <p>e) Atención a los Administrados.</p>	<p>d.1 TUPA d.2 ROF d.3 LEYES Y NORMAS DEL PERÚ</p> <p><u>e) Atención a los Administrados.</u></p> <p>e.1 Administrados de Minería e.2 Administrados de Hidrocarburos e.3 Administrados de Electrificación</p>	<p>Inductivo</p> <p><u>DISEÑO:</u></p> <p>Transversal</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p><u>PARA MEDIR LA VARIABLE 1</u></p> <p>Cuestionario de encuesta</p> <p><u>PARA MEDIR LA VARIABLE 2:</u></p> <p>Recolección de Datos</p>