



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento de Clima Laboral Procedimiento

Código: S5.4.2.P1

Versión: 01

Fecha: 16-08-2023

# Procedimiento de Clima Laboral

| Versión | Fecha      | Control de Cambios  |
|---------|------------|---|
| 01      | 16/08/2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>Se actualizó integralmente el presente procedimiento, antes denominado Manual Técnico del Estudio de Clima Laboral, acorde a los lineamientos establecidos por FONAFE en el Modelo Corporativo de Gestión Humana.</li><li>Se incorporó la metodología NPS que mide el nivel de recomendación de los colaboradores respecto a la organización.</li></ul> |

| Áreas responsables  | Nombres y cargos  |
|---|---|
| <b>Elaborado:</b><br>Oficina de Gestión Humana                  | Iván Chávez<br>Especialista de Desarrollo de Personal   |
| <b>Revisado:</b><br>Oficina de Gestión Humana                   | Raquel Mendoza<br>Jefe de la Oficina de Gestión Humana  |
| <b>Homologado:</b><br>Oficina de Planeamiento y Mejora Continua | Deymer Barturén<br>Especialista de Calidad y Mejora de Procesos<br><br>Miguel Tito<br>Jefe de Oficina de Planeamiento y Mejora Continua |
| <b>Aprobado:</b><br>Gerencia General                            | Antonio Montenegro<br>Gerente General   |

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento del Clima Laboral Procedimiento

Código: S5.4.2.P1

Versión: 01

Fecha: 16-08-2023

### ÍNDICE

|  |   |
|--|---|
| I. OBJETIVO .....                        | 3 |
| II. ALCANCE .....                        | 3 |
| III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....      | 3 |
| IV. VIGENCIA.....                        | 3 |
| VI. ETAPAS DE EJECUCION.....             | 4 |
| VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ..... | 5 |
| VIII. ALCANCES FUNCIONALES.....          | 5 |
| IX. REGISTROS / ANEXOS.....              | 6 |



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento del Clima Laboral Procedimiento

Código: S5.4.2.P1

Versión: 01

Fecha: 16-08-2023

### I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y procedimiento para la realización, administración, obtención de indicadores y despliegue del componente de Gestión de Clima Laboral en Activos Mineros SAC (en adelante AMSAC), con la finalidad de proporcionar un ambiente de trabajo favorable al desarrollo y al aprovechamiento del pleno potencial de los colaboradores de la empresa.

### II. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria de todos los trabajadores y donde se ejecuten actividades que contribuyan con procesos de Clima Laboral.

### III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía Pictográfica de Gestión del Clima Laboral del Modelo Corporativo de Gestión Humana de FONAFE 2023.

### IV. VIGENCIA

Este procedimiento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación derogando su precedente Versión 00, de fecha 27.dic.2018, antes denominado Manual Técnico del Estudio de Clima Laboral.

### V. CONTENIDO

#### 5.1. Definiciones

- **Clima laboral:** Conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores de una empresa, percibidas directa o indirectamente, respecto al ambiente físico en el que se desarrollan sus actividades y las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él; las mismas que influyen en su conducta y motivación.
- **Encuesta de Clima Laboral:** Es una herramienta destinada para dar soporte a los proyectos dirigidos al desarrollo de una organización. Su función es reunir objetivamente opiniones individuales y organizarlas en un formato que ayude a la administración a alcanzar los objetivos propuestos.
- **Escala de Evaluación:** Se considera a la Escala Likert que contiene cinco (5) elementos de calificación, cuya valoración varía de 0% al 100%, según lo determinado por FONAFE.

#### 5.2. Disposiciones Generales

- 5.2.1. El Jefe de Oficina de Gestión Humana, como dueño del proceso, es responsable de que el proceso de Gestión del Clima Laboral se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y en el presente procedimiento.
- 5.2.2. La Oficina de Gestión Humana es responsable de la conducción del estudio anual del Clima Laboral y de establecer los factores de evaluación según lo señalado en el componente Gestión del Clima Laboral del Modelo Corporativo de Gestión Humana de FONAFE.
- 5.2.3. Los gerentes, jefes y responsables de cada área de trabajo, son responsables de identificar las oportunidades de mejora con la finalidad de definir planes de acción para el mejoramiento del clima laboral.



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento del Clima Laboral Procedimiento

Código: S5.4.2.P1

Versión: 01

Fecha: 16-08-2023

5.2.4. La obtención, el procesamiento de la información y la presentación de resultados obtenidos en las Encuestas de Clima Laboral, será realizado con el soporte de entidades o profesionales externos especializados, con el fin de asegurar la imparcialidad durante el proceso.

5.2.5. Los factores de evaluación que forman parte de la medición del Clima Laboral en AMSAC son los siguientes:

**F1 - Formación:** referido a la manera en que la empresa incentiva y promueve el desarrollo de los empleados, brindando capacitación y entrenamiento.

**F2 - Compensación:** recoge impresiones acerca de los beneficios que recibe el personal y como éstas se relacionan con la satisfacción de cada persona.

**F3 - Equidad:** referido a las condiciones de favoritismo que pudieran surgir dentro de la organización y los parámetros establecidos en torno a los niveles de rendimiento.

**F4 - Identidad y compromiso:** refiere al sentimiento de pertenencia hacia la empresa y equipo de trabajo.

**F5 - Comunicación organizacional:** recoge información sobre la manera en que los canales de comunicación son aprovechados para lograr los objetivos de la empresa.

**F6 - Condiciones de trabajo:** refiere a aspectos del ambiente de trabajo como las facilidades de inmobiliario, equipos, instalaciones y seguridad para el desarrollo de las actividades asignadas para el personal.

**F7 - Cultura organizacional:** refiere a la percepción de los empleados con la cultura y hábitos de la empresa y su identificación con la misma.

**F8 - Liderazgo:** recoge impresiones acerca de la manera como los jefes de área y el gerente estimulan a su equipo para el logro de objetivos, buscando la armonía y dándole la importancia que motiva.

**F9 - Organización del trabajo:** refiere a la posibilidad que tienen las personas de conocer claramente las funciones, responsabilidades y tareas que deben realizar en su puesto y en cada una de las áreas.

**F10 - Reconocimiento:** recoge impresiones acerca de los reconocimientos que recibe el personal y como éstas se relacionan con la satisfacción de cada persona.

**F11 - Relaciones interpersonales:** refiere a la manera de interactuar y el apoyo que existe entre el personal de la empresa para lograr sus objetivos. Es uno de los esfuerzos sociales más importantes del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.

**F12 - Trabajo en equipo:** refiere a la manera como los colaboradores de las distintas áreas se involucran y colaboran entre sí para el logro de los objetivos.

**F13 - Servicio:** refiere a la percepción de las personas respecto a la calidad del servicio y trato que se ofrece a Clientes internos y externos.

5.2.6. En adición a los factores de medición de Clima Laboral señalados en el numeral 5.2.5 establecidos en la metodología de FONAFE, se puede considerar dentro de la evaluación anual externa preguntas que permitan realizar la medición de la satisfacción, compromiso y fidelidad de los colaboradores respecto de la organización, como la metodología NPS (Net Promoter Score) , que se describe en el anexo N° 1.

## VI. ETAPAS DE EJECUCION

La Oficina de Gestión Humana deberá seguir las etapas establecidas en el Componente de Gestión del Clima Laboral como: Planificación, Ejecución y Monitoreo; teniendo en cuenta durante la ejecución lo siguiente:

- 1) Entendimiento del negocio
- 2) Diseño y validación de la herramienta (encuesta)
- 3) Aplicación de la encuesta (online)
- 4) Ejecución de focus group
- 5) Análisis de información y presentación de resultados.



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento del Clima Laboral Procedimiento

Código: S5.4.2.P1

Versión: 01

Fecha: 16-08-2023

### VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Ejecutor  | Actividades   |
|---|---|
| <b>A. Diseño y validación de herramienta (encuesta)</b> |   |
| Especialista de Desarrollo o quien haga sus veces       | 1. Coordina la contratación de la empresa especializada externa para la ejecución del Estudio de Clima Laboral.   |
|   | 2. Coordina la campaña de comunicación para el inicio de la evaluación de clima laboral.  |
| Jefe de Gestión Humana                                  | 3. Define los factores a evaluar según lo establecido en la Guía Pictográfica Corporativa de Gestión del Clima Laboral de FONAFE.                                 |
|   | 4. Valida la herramienta (encuesta) a aplicar y la campaña de comunicación a ejecutar.  |
|   | 5. Aprueba el cronograma de ejecución de encuestas y el inicio de su aplicación.  |
| <b>B. Aplicación de Encuesta y Focus Group</b>          |   |
| Jefe de Gestión Humana                                  | 1. Coordina con la entidad externa especializada el envío de las encuestas por grupo ocupacional de manera virtual.   |
|   | 2. Informa la Gerencia Gerencial, Gerentes y Jefes de Área el inicio del proceso de aplicación de la encuesta y focus group.                                      |
|   | 3. Participa en las sesiones de focus group según necesidad.  |
| <b>C. Procesamiento de Información</b>                  |   |
| Jefe de Gestión Humana                                  | 1. Coordina el procesamiento de información con la entidad externa especializada.   |
|   | 2. Recibe los resultados finales (cualitativo y cuantitativo) del estudio por grupo ocupacional.  |
|   | 3. Informa los resultados a la Gerencia General, nivel gerencial y al Corporativo de Gestión Humana de FONAFE.  |
|   | 4. Coordina con los Gerentes y Jefes de Área el diseño de los Planes de Mejora de Clima Laboral, considerando los resultados obtenidos en el estudio.             |
|   | 5. Presenta los Planes de Mejora de Clima Laboral a la Gerencia General para su aprobación.   |
| Especialista de Desarrollo de Personal                  | 6. Inicia el proceso de implementación de acciones establecidas en los planes de mejora en coordinación con el Jefe de Gestión Humana y Gerentes o Jefes de Área. |

### VIII. ALCANCES FUNCIONALES

#### 8.1. Gerente General

- Aprobar el presente procedimiento.
- Aprobar los Planes de mejora de clima laboral.

#### 8.2. Jefe de Oficina de Gestión Humana

- Conducir el proceso de Clima Laboral de la empresa, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y en el presente procedimiento.
- Velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas.

#### 8.3. Especialista de Desarrollo de Personal

- Coordinar la ejecución de las actividades a la medición de clima laboral, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y en el presente procedimiento.
- Identificar oportunidades de actualización del procedimiento.



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento del Clima Laboral Procedimiento

Código: S5.4.2.P1  
Versión: 01  
Fecha: 16-08-2023

### 8.4. Gerente y Jefes de Área

- Liderar y participar de manera activa de las acciones que requiera la empresa como parte del despliegue del componente de Clima Laboral.
- Diseñar los planes de mejora de clima laboral, en coordinación con la Jefe de Oficina de Gestión Humana.

### 8.5. Colaboradores

- Participar de manera activa de las acciones programadas como parte del despliegue del componente de Clima Laboral.

## IX. REGISTROS / ANEXOS

- Presentación Ejecutiva de los Resultados de Clima Laboral.
- Anexo N° 1 Metodología NPS (Net Promoter Score)



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento del Clima Laboral Procedimiento

Código: S5.4.2.P1

Versión: 01

Fecha: 16-08-2023

### Anexo N° 1 Metodología NPS (Net Promoter Score)

La metodología NPS (Net Promoter Score) es un indicador que se utiliza para medir el nivel de satisfacción, compromiso y fidelidad de los colaboradores respecto a la organización, a través de la pregunta ¿qué tan probable es que recomiende a un(a) amigo(a) trabajar en la organización?.

Esta pregunta se califica en una escala de medición del 1 al 10. De acuerdo a dicha calificación, los colaboradores se clasifican en:

- **Detractores (1-6):** son colaboradores insatisfechos y que más probablemente hablen negativamente de la organización.
- **Pasivos (7-8):** son colaboradores que pueden considerarse como neutros. Es necesario entender lo que se debe mejorar para que puedan ser Promotores.
- **Promotores (9-10):** son colaboradores más satisfechos, más comprometidos y que acabarán siendo embajadores de la organización.

Para obtener el resultado NPS, se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{NPS} = \% \text{ Colaboradores Promotores} - \% \text{ Colaboradores detractores}$$