

Resumen de la Tesina para optar al título de Licenciado en Recursos Humanos

**El factor humano y las normas de calidad Iso 9000 en el trabajo en zonas inhóspitas. Estudio y análisis de las situaciones laborales para la implementación de normas de calidad Iso 9000 aplicadas a una empresa constructora contratista de Mina Veladero, en la provincia de San Juan (2013-2014)**

***The human factor and ISO 9000 quality standards in inhospitable areas of work. Study and analysis of work situations for the implementation of ISO 9000 quality standards applied to a construction company, contractor of Veladero mine, in the province of San Juan (2013-2014)***

Federico Leandro Moreno Scarso  
Universidad Juan Agustín Maza

Contacto: fedemorenooo@hotmail.com

**Palabras clave:** recursos humanos - calidad – gestión – normas ISO - factor humano – minería a cielo abierto – zona inhóspita  
**Key Words:** human resources - quality - management - ISO standards - human factor - opencast mining - inhospitable

El presente trabajo de investigación abordado desde la perspectiva de los Recursos Humanos, tuvo por objetivo la aplicación de los conceptos de calidad y gestión propios de la Norma ISO 9000:2005 a las necesidades de una empresa prestataria de servicios dentro del conjunto de servicios de la Mina Veladero, en la provincia de San Juan, área de explotación minera concedida a la empresa canadiense Barrick Gold y, que adopta en Argentina el nombre de Minas Argentinas Gold Sociedad Anónima (MAGSA). El estudio utilizó un enfoque metodológico cualitativo que permitió conocer por las particularidades del trabajo de campo y las características de las unidades de análisis cuyo factor humano, considerado aquí como el personal profesional, técnico y trabajadores relacionados a la minería y servicios, requirió la utilización de instrumentos de recolección de datos que permitieron definir con claridad las características inhóspitas del ámbito de trabajo, las dificultades para subir y bajar a la Mina Veladero desde la base, ubicada en la Ciudad de San Juan. También se concretaron relevos fotográficos satelitales para la identificación exacta de la locación, como así también

los relatos del personal desde las siguientes perspectivas de los Recursos Humanos: *In Itinere* de ida y vuelta, circulación interna, permanencia y tiempo de ocio, sin vinculación alguna con las incumbencias propias de la Higiene y Seguridad en el Trabajo y la Medicina Laboral. El trabajo de campo permitió analizar las situaciones personales de los empleados desde los principios de calidad y gestión de la Norma ISO 9000:2005 y concluir que es posible la intervención positiva del Área de Recursos Humanos para mejorar la calidad de vida del factor humano minero que se desempeña en zonas inhóspitas, apelando a instrumentos propios sin superposición de las incumbencias propias de otros ámbitos que protegen a los trabajadores. La investigación finaliza con el aporte de sugerencias de mejoras objetivas para la certificación adecuada.