



**Facultad de Psicología**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO,  
SELECCIÓN DE PERSONAL Y PREVENCIÓN EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES Y COMERCIO SOL DEL PACÍFICO EIRL**

Experiencia Profesional para Optar el Título Profesional de Licenciado en  
Psicología

**AUTORA**

García Espinoza, Royli

**ASESOR**

Castillo Gómez, Gorqui B.

**JURADO:**

Figuerola Gonzales, Julio

Franco Guanilo, Roxana

López Odar, Dennis

**Lima – Perú**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, que siempre está a mi lado.  
A mis padres, Pascacio y Elsa  
porque siempre me han motivado  
a culminar mis objetivos.

A mis hermanos Rogelio y Quenia,  
con quienes hemos estado siempre  
unidos.

## **Agradecimientos**

ii

En mi recuerdo siempre quedarán mis Maestros de la Facultad de Psicología, ellos me supieron formar como psicóloga y enseñaron el cultivo de valores y ser ejemplo en el lugar donde me encuentre.

Un especial reconocimiento a mis padres y hermanos porque siempre hemos estado juntos y así continuaremos, con el apoyo de todos ellos he culminado mis estudios y seré útil para los demás.

El apoyo y confianza que depositaron en mí las organizaciones que me dieron la oportunidad de laborar siempre estará en mi recuerdo y siempre retribuiré las oportunidades recibidas.

## Índice

iii

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Lista de tablas	vi
Lista de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1 Trayectoria de la autora	15
1.2 Descripción de la empresa	20
1.2.1 Razón social	20
1.2.2 Localización	20
1.2.3 Reseña histórica	20
1.2.4 Organización de la empresa	22
1.3 Organigrama de la empresa	25
1.4 Áreas y funciones desempeñadas	26
1.4.1 Gerencia general	26
1.4.2 Administración	26
1.4.3 Desarrollo organizacional	27
1.4.4 Gestión del talento humano	28
1.4.5 Evaluación y selección de personal	28
1.4.6 Inducción del hombre nuevo	29
1.4.7 Evaluación del desempeño	30
1.4.8 Salario emocional	30
1.4.9 Capacitación	31
II. Descripción de una actividad específica	32
2.1 La empresa de transportes y comercio Sol del Pacífico EIRL	32
2.1.1 Contratación de conductores de semitrailer-Bambas	32

2.1.2	Evaluación del desempeño	43
2.1.3	Elaboración de informe, presentación y reconocimiento	46
2.1.4	Capacitación-prevención	46
2.1.5	Gestión del talento humano	iv
2.1.6	Salario emocional	48
2.1.7	Desarrollo personal	50
2.1.8	Reclutamiento	50
2.2	Ejecución de programas	51
2.2.1	Programas de desarrollo personal	51
2.2.2	Programa de Proyecto de Vida	55
2.2.3	Programas de incentivo	57
2.2.4	Programas de seguridad	59
2.2.5	Programa de inducción a hombre nuevo	61
III.	Aportes	63
IV.	Conclusiones	64
V.	Recomendaciones	65
VI.	Referencias	66

## Lista de tablas

N°		F <sup>v</sup> u <sub>g</sub> .
1.	Evaluaciones de acuerdo al perfil del puesto	34
2.	Tipos de entrevistas	34
3.	Dinámica y nivel del puesto	35
4.	Candidatos-Infocorp	36
5.	Candidatos polígrafos	38
6.	Candidatos-verificación laboral-verificación de domicilio	40
7.	Tipos de informe	41
8.	Requisitos	41
9.	Procesos de homologación	42
10.	Criterios de evaluación de desempeño	44
11.	Actividades de capacitación	47

## Lista de figuras

N°		vi Pág.
1.	Organigrama de la empresa	25
2.	Tabulación de la información	45
3.	Obtención de resultados	45

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, SELECCIÓN DE  
PERSONAL Y PREVENCIÓN EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y COMERCIO  
SOL DEL PACÍFICO EIRL**

vii

Royli García Espinoza

**Universidad Nacional Federico Villarreal**

**Resumen**

Se presenta un informe de experiencia profesional sobre la manera como se ha gestionado el talento humano, evaluación del desempeño, selección de personal y prevención en la empresa de transportes y comercio Sol del Pacífico EIRL. Incluye la manera como se ha llevado a cabo el desarrollo organizacional, la manera de gestionar el talento humano con el propósito de estimular las potencialidades que tienen los trabajadores, así como mantenerlos dentro de la organización por lo que es necesario tener un clima laboral que esté mejorando siempre la productividad y sentirse satisfecho como trabajador. El trabajo también incluyó selección de personal para lo cual se buscó elegir a personas que tengan el perfil adecuado que la organización desea, una vez que el trabajador ingresa al centro recibe capacitación e inducción para que se identifique y conozca la misión, visión, valores de su nuevo centro de trabajo. No se descuidó el reconocimiento a los trabajadores por la labor realizada porque no es suficiente que trabajen como se espera, sino que es preciso valorar su esfuerzo y para esto es preciso estar haciendo programas de desarrollo personal, programas de incentivos y de seguridad para prevenir accidentes.

*Frases Clave:* Talento humano, evaluación del desempeño, selección de personal, prevención.

**HUMAN TALENT MANAGEMENT, PERFORMANCE ASSESSMENT, PERSONNEL  
SELECTION AND PREVENTION IN THE TRANSPORT AND TRADE COMPANY  
SOL DEL PACÍFICO EIRL**

Royli García Espinoza

**Federico Villarreal National University**

**Abstract**

A professional experience report is presented on how human talent has been managed, performance assessment, staff selection and prevention in the Transport and Trade Company Sol del Pacífico EIRL. It includes how organizational development has been carried out, how to manage human talent in order to stimulate the potentials that workers have, as well as to keep them within the organization so that it is necessary to have a working climate that is always improving productivity and feeling satisfied as a worker. The work also included staff selection for which it was sought to choose people who have the right profile that the organization wants, once the worker enters the center receives training and induction to identify himself and know the mission, vision, values of your new work center. Recognition of workers was not neglected for the work done because it is not enough for them to work as expected, but that their efforts need to be valued and this requires personal development programmes, incentive programmes and safety to prevent accidents.

Key Phrases: Human talent, performance evaluation, personnel selection, prevention.

## **I. Introducción**

A continuación, se presenta el Proyecto que tiene por objetivo obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología mediante la modalidad de Suficiencia Profesional en la empresa de transportes comercio y Sol del Pacífico en donde me vengo desempeñando en los últimos años en el área de Recursos Humanos dándole importancia a la gestión del talento humano, la evaluación y selección de personal, la inducción del hombre nuevo, la evaluación del desempeño, el salario emocional y la capacitación; además ejecuto programas de desarrollo personal, de incentivo, de seguridad y prevención de accidentes. El trabajo dentro de la organización es bastante valorado por la dedicación al mismo y porque el personal que labora se identifica con la empresa, se comunican adecuadamente y el buen clima laboral permite un buen rendimiento que al final se beneficia tanto el centro laboral, los beneficiarios y trabajadores. Lograr esto es producto del esfuerzo de todas las personas que laboran dentro, así como de la respuesta de quienes solicitan los servicios.

Es importante gestionar el talento humano dentro de nuestra organización porque cada uno de nuestros trabajadores es importante, motivo por el cual lo capacitamos y mantenemos actualizados para que estén motivados e identificados con su centro laboral. Ellos saben que sus esfuerzos son reconocidos, se sienten motivados y tratamos en lo posible evitar que vayan a trabajar a otro lado porque de ser así significaría que no los estamos atendiendo como ellos se merecen, es así que nos esforzamos en retenerlos porque los capacitamos de acuerdo a las nuevas tecnologías y así puedan brindar un buen servicio a nuestros usuarios. Los trabajadores, por su parte, se sienten útiles, reconocidos, aceptados y saben que son valiosos para la organización. Ellos saben del esfuerzo que hace el centro laboral para que estén satisfechos, Es a partir de aquí

que empiezan a dar más de sí y al hacerlo se descubre en ellos el potencial que tienen, mejoran sus habilidades, se desarrollan otras y se muestran más creativos presentando ideas para mejorar el servicio. Estas respuestas de los trabajadores siempre son estimuladas lo que mejora su rendimiento porque el estímulo no es solo reconocimiento ante sus compañeros, sino que se hace extensivo mediante correspondencia a su familia, así como incentivos económicos. De este modo el trabajador continuará acompañándonos y cuando se trate de hacer comentarios de su centro laboral siempre se expresará de la mejor manera. Lograr que continúen en la organización desde sí ya es un buen avance porque el centro laboral no está invirtiendo tiempo en contratar nuevo personal para capacitarlo y empezar de nuevo, lo que significaría un gasto de tiempo e inversión de dinero.

Por su parte, en lo referente a la evaluación y selección de personal, la organización ha ideado sus propios instrumentos y otros han sido adaptados porque es preciso contar con personal que tengan el perfil que se necesita para dar un buen servicio a nuestros usuarios; por lo tanto es preciso saber captar a la persona idónea para cubrir determinado puesto por lo que es necesario buscar a la persona que se necesita y sea capaz de actuar adecuadamente: asimismo, a veces, debido a la migración de algunos de nuestros trabajadores porque en otro lugar le ofrecen mejores oportunidades que para nosotros es muy difícil ofrecer es preciso buscar el reemplazo ideal; en todo caso recurrir a algunos de los trabajadores que tenemos y que está capacitado para desempeñar determinada función. La organización sabe muy bien que a medida que se va creciendo se necesitan nuevos trabajadores, algunos fallecen, se enferman, se jubilan o se retiran porque su familia no desea que siga trabajando; esto genera la búsqueda del reemplazo ideal para que la organización siga funcionando como quisiera. Por eso, es preciso saber seleccionar para se desempeñen bien en los cargos que van a asumir. No es tan sencillo saber seleccionar a la

persona que se necesita, pues debe reunir los perfiles que necesitamos y sujetos que se adapten a la cultura que ofrece la organización. La organización evita recurrir a agencias que se dedican a buscar personas porque lo que a esas instituciones les interesa es colocar personal, pero al no estar comprometidos con el ideal de la organización es difícil que la persona seleccionada sea la que necesariamente es la persona que se está buscando, a pesar de todo al momento de contratar son tres personas que pasan a la entrevista personal y serán los gerentes los que finalmente decidan.

Por otro lado, sabemos que en las organizaciones están ingresando trabajadores nuevos por lo que es preciso hacer procesos de inducción y se adapten prontamente a su nuevo centro laboral. Ocurre que a veces los nuevos trabajadores no son aceptados por los que ya están trabajando, los motivos pueden ser muchos: desconfianza, percepción que el nuevo trabajador los puede relevar en el puesto, consideran que ya no es necesario que ingrese personal nuevo, etc. Es aquí cuando se deberá iniciar el proceso de inducción, entre ellos se inicia con la presentación del nuevo trabajador, luego el proceso de socialización en donde la reciente adquisición empieza a conocer los valores de la empresa así como la visión y misión. No se descuidará las políticas institucionales, de esta forma la nueva adquisición irá adaptándose, a superar la angustia y temor sobre la manera como será aceptado, despejará sus dudas y verá si sus expectativas que tenía sobre el centro laboral se están cumpliendo. La manera como es recibido servirá para su desenvolvimiento y su producción.

Por otro lado, es importante que los trabajadores reciban estímulos no solo económicos, sino que es preciso reconocer la labor, que sus esfuerzos sean valorados y que lo que hagan de la mejor manera sea siempre bien visto, aceptado, reconocido ante sus compañeros y su familia. La

organización también deberá preocuparse por las comodidades que tenga el trabajador, así como su familia. El esparcimiento, seguridad social, comodidades, beneficios también ayudará a que el trabajador se identifique con su empresa, es a partir de aquí que se empieza con el compromiso organizacional. Las consecuencias de todo esto serán que las personas estén a gusto y su labor se vea reflejada en su producción y defienda a su organización. Otra forma de reconocer al empleado es el crecimiento que tenga dentro de su centro laboral y se desarrolle no solo él sino también su familia. La organización también deberá por lo menos escuchar la opinión de los trabajadores y si es posibles hacerlas suyas porque con frecuencia se observa que por el hecho de estar dentro de la empresa pueden aportar para que se produzcan mejoras. A veces somos testigos que los gerentes ignoran o hacen callar a los trabajadores, lo que los desmotiva.

Por otro lado, es necesario darles servicios de seguridad para trabajen dentro del centro laboral porque a veces están expuestos a peligros, por lo que es preciso capacitarlos en seguridad y en prevención de accidentes. Esto es bien aceptado por los trabajadores porque sienten que la empresa se preocupa por ellos. Con esto el trabajador toma conciencia que si se descuida puede estar en peligro no solo su salud sino su vida. Algunas veces el trabajador tiene conocimiento que le puede ir mal, pero comete negligencias, es por eso que se debe estar siempre advirtiéndoles, que hagan mantenimiento en sus equipos o cuando vean que hay algo que mejorar deben comunicarlo. Existe personal que está atento a la prevención de accidentes. Todos los días es necesario informar a los trabajadores, por otra parte, el personal de seguridad deberá estar atento a que los trabajadores sigan el protocolo para que el trabajo sea bueno. De igual modo, es preciso no lo solo cuidar su vida sino también su salud y que recuerden que detrás de ellos está la familia, la organización y muchas personas más.

Como vemos, la labor desempeñada dentro de la organización no está limitada a la selección de personal sino a saber hacerlo porque es preciso que la persona que llega tenga el perfil necesario para que una rápida adaptación, se identifique con la empresa, tenga compromiso con ella lo que se ve reflejada en la producción. Por otro lado, es necesario mencionar que si bien el dinero es importante tampoco lo es todo porque el trabajador, como persona humana, necesita tener reconocimiento, que valoren su trabajo y que su familia se sienta segura de tener a una persona que si bien contribuye al sostenimiento del hogar también es reconocida y valoran su trabajo; es así que los incentivos emocionales son tan importantes como el salario económico. Al trabajador también le interesa su desarrollo y mejora continua, que se sienta útil dentro de la empresa e identificado con ella, por eso, una de las políticas del centro laboral es la constante preocupación de estar capacitando a su personal gracias a los convenios que se realizan con algunas instituciones especializadas y dependiendo del trabajo que desarrollan. Esto es de mucho agrado de quienes están dedicados a la empresa porque se sienten calificados.

## **1.1 Trayectoria de la autora**

### **Datos personales**

DNI : 43921100  
Fecha de nacimiento : 18/04/1986  
Estado civil : Soltera  
Domicilio : Av. Santa Rosa de Lima # 1757 – S.J.L – Lima  
Correo Electrónico : royli18ge@gmail.com

### **Estudios superiores**

2008-2014 Universidad Nacional Federico Villarreal.  
Bachiller en Psicología. Mención en el área Organizacional  
2016 Centro de idiomas de UNFV – italiano básico

### **Seminarios/conferencias/certificaciones:**

Fecha : Abril - Julio 2018  
Institución : Escuela empresarial del Perú  
Tema : “Legislación y Relaciones Laborales”.  
  
Fecha : Noviembre – febrero 2016  
Institución : Universidad Nacional Federico Villarreal  
Tema : “Liderazgo y gestión educativa”  
  
Fecha : Marzo - septiembre 2016  
Institución : Instituto San Ignacio de Loyola  
Tema : “Gestión del Talento Humano”  
  
Fecha : Noviembre – diciembre 2015  
Institución : Universidad Nacional Mayor de San Marcos –  
Conciencia colectiva  
Tema : “Gestión del Talento Humano”

Fecha : Julio - octubre 2015  
Institución : Instituto de Capacación Jurídica  
Tema : “Legislación laboral, seguridad y salud en el trabajo”

Fecha : marzo 2013  
Institución : Servicios educativos y desarrollo humano integral SAC  
Tema : “Manejo de estrés”

Fecha : octubre 2012  
Institución : Impulso cultural a la educación SAC - ICESAC  
Tema : “Relaciones humanas y calidad de servicio”

Fecha : junio 2009  
Institución : Universidad Federico Villareal  
Tema : “Psicología forense y criminalística”

### **Experiencia laboral**

Fecha : abril 2014 - Actualidad  
Empresa : Transportes y Comercio Sol del Pacifico E.I.R.L  
Cargo : Jefe de Gestión del Talento Humano

### **Funciones**

- Coordinar con todas las áreas de la organización sobre los requerimientos de colaboradores y la respectiva aprobación con Gerencia.
- Coordinar y desarrollar sobre los diferentes medios para reclutar y seleccionar al personal idóneo.
- Planificar con el área de trabajo sobre las estrategias para seleccionar personal.
- Capacitar al personal a cargo sobre los perfiles de puesto y restricciones impuestas por los diferentes clientes de las unidades mineras para la contratación.

- Verificar y validar con el dueño de contrato y el área de MIACCESO el ingreso de colaboradores.
- Verificar el procedimiento de gestión de selección, contratación, mantención y retiro de personal anualmente.
- Coordinar las programaciones de los cursos con las diferentes instituciones para su respectiva homologación.
- Realizar seguimiento al colaborador nuevo en la etapa de adaptación.
- Realizar las inducciones de hombre nuevo a solicitadas por el cliente y la organización con todas las áreas; cumpliendo las políticas establecidas.
- Gestionar la entrega de EPPS o implementos de trabajo y/o materiales para el desarrollo de sus actividades.
- Solicitar y programar sus exámenes médicos pre ocupacional, anual y retiro de los colaboradores.
- Realizar reuniones semanales y mensuales con el equipo de trabajo.
- Asistir a reuniones con gerencia sobre los avances por área sobre los indicadores de KPI que se maneja.
- Asistir a reuniones en las diferentes unidades mineras sobre temas psicológicos, seguridad y parte social.
- Participar en la actualización del RIT.
- Implementar y analizar los indicadores de reclutamiento y selección.
- Gestionar con los proveedores la realización de exámenes poligráficos y rastreos al personal.
- Realizar el plan anual de capacitación y con indicadores de cumplimiento.
- Realizar el plan de vigilancia en psicología para las diferentes áreas de la organización.
- Realizar capacitaciones y con el respectivo envío de las evidencias a gerencia y la unidad Minera las BAMBAS.
- Coordinar con el área de operaciones para el cumplimiento de controles críticos en transporte.
- Gestionar la renovación de contratos de trabajo de todos los colaboradores de empresa.
- Gestionar con todas las áreas sobre las vacaciones de todos los colaboradores de la empresa.

- Gestionar la validación de descansos médicos y subsidios con el ESSALUD.
- Gestionar la declaración de los accidentes de trabajo en el ESSALUD.
- Coordinar con MAPFRED la cobertura de los SCTR.
- Realizar y coordinar la evaluación de desempeño de los colaboradores por área.
- Generar y cumplir el procedimiento de incentivos a los colaboradores 02 veces al año.
- Actualización de Manual de Organización de Funciones, con la validación de gerencia y su posterior firma de conformidad de los colaboradores.
- Evaluación de clima laboral.
- Realización de talleres de personal con los integrantes de la organización.
- Participar en auditorías por del cliente y diferentes certificadoras (BASC, TRINORMA).
- Gestionar e inspeccionar el cumplimiento de lugares de pernocte y alimentación de todos los colaboradores.
- Gestionar y/o realizar los memorándums solicitado por el cliente o por la empresa.
- Coordinar eventos de integración: *día del trabajador, día de la madre, día del padre, navidad y año nuevo.*
- Celebrar los cumpleaños de todos los trabajadores, como es el caso de operaciones y mantenimiento por los diferentes medios o grupales que se usa, administrativos en oficinas.

Fecha : junio 2013 – 20 de abril 2014  
 Empresa : Consulting ARSI  
 Cargo : Asistente de Recursos Humanos

### **Funciones**

- Encargada del proceso de reclutamiento y selección de personal de nuestro principal cliente MINERCOBRE y empresas terceras.
- Encargada de la publicación de los perfiles de puesto en los diferentes puestos de trabajo como: computrabajo y bumerang.

- Encarga de la selección de puestos medios como: ingenieros de operaciones, seguridad y puestos operativos (conductores de semitrailer), mediante pruebas psicológicas, entrevista y referencias laborales.
- Encargada de llevar terna a nuestro cliente de MINERCOBRE.
- Realizar informes psicológicos del colaborador seleccionado.
- Realizar las capacitaciones anuales con todas las empresas terceras a nuestro cargo.
- Gestionar registro de evidencias de capacitación y enviarlo a la unidad MINERA SANTA LUISA.
- Realizar visitas a nuestros terceros que se encuentran fuera de lima, para el cumplimiento de las capacitaciones anuales.

Fecha : diciembre 2012 – marzo 2013  
 Empresa : Municipalidad distrital de San Martín de Porres  
 Cargo : Practicante de Recursos Humanos

### **Funciones**

- Selección y evaluación de personal operarios y puestos medios masivos.
- Aplicación de pruebas psicológicas, apoyo en las entrevistas laborales.
- Encargada del llenado de fichas de ingreso de personal nuevo.
- Apoyo en las inducciones masivas de la municipalidad.
- Apoyo, publicación y participación de ferias laborales propiciadas por la municipalidad.
- Gestionar el orden de archivamiento del file del personal ingresante.

Fecha : Febrero - diciembre 2011  
 Empresa : Municipalidad Metropolitana de Lima  
 Cargo : Practicante de psicología

### **Funciones**

- Apoyar en las charlas con los padres de la cuna CIM MECERCEDARIAS.
- Apoyar en los talleres con los niños de 3 meses hasta los 5 años.

- Entrevista con los padres de familia y auxiliares.
- Participar en el proceso de ingreso de nuevos niños de CIM MERCEDARIAS.
- Apoyar en las evaluaciones psicológicas.
- Apoyar en las visitas domiciliarias de los padres ingresantes.
- Participar en los eventos de integración de la Municipalidad de Lima.

### **Referencias personales y/o laborales**

1. Luis Barthe Vásquez  
Gerente General: Transportes y Comercio Sol del Pacifico E.I.R.L  
Teléfono: 997542310
  
2. Miluska Lacunza  
Jefa de Recursos Humanos: Consulting ARSI  
Teléfono: 982060524
  
3. Paul Castro  
Jefa del departamento de Psicología: Municipalidad de Lima  
Teléfono: 917299637

## **1.2 Descripción de la Empresa**

**1.2.1 Razón Social:** Transportes y Comercio Sol del Pacifico E.I.R.L

**1.2.2 Localización:** Jr. San Pedro # 2004. Urb. San Pedro de Garagay – SMP – LIMA

**1.2.3 Reseña Histórica**

La empresa Transportes y Comercio Sol del Pacifico E.I.R.L nace en el año 1996, teniendo como fundador a Luis Barthe Vásquez e iniciando sus operaciones en el transporte de refrigerados, a la compañía D’Onofrio S.A, para luego en el año 1998 ingresar en el rubro del sector minero, siendo su primer cliente la empresa Minera Yauliyacu S.A, actualmente tiene notable presencia en el sector atendiendo a mineras tales como: AUSTRAL GROUP S.A.A, Compañía Minera ATACOCHA S.A.A, Compañía Minera

MILPO S.A.A., Compañía Transportadora de Minerales Sociedad Anónima, Empresa Administradora Cerro S.A.C., Empresa Administradora CHUNGAR S.A.C., GLENCORE PERU S.A.C, IMPALA PERU S.A.C., Sociedad Minera EL BROCAL S.A.A, Sociedad Minera CORONA S.A., VOLCAN COMPAÑIA MINERA S.A.A, EMPRESA MINERA LOS QUENUALES S.A (Yauliyacu e Iscaycruz) y en el transporte de contenedores tenemos a NEPTUNIA S.A.

En el año 2016, iniciando operaciones en la zona sur del Perú, con MMG, la unidad minera las BAMBAS siendo una de las empresas reconocidas por dicha unidad minera al cumplir los estándares de seguridad más altos y cumpliendo las políticas establecidas por el cliente e organización. Políticas como la trinorma (calidad, seguridad y medio ambiente), política BASC, Política de alcohol y drogas.

Nuestras oficinas están ubicadas actualmente en Jr. San Pedro # 2004, Urbanización San Pedro de Garagay en el distrito de San Martín de Porres y nuestra sede en ESPINAR, en comunidad villa alto Huarca 2da etapa – YAULI – ESPINAR – CUSCO. Actualmente nuestra flota está compuesta por 100 unidades con una antigüedad máxima de 4 años, para una óptima atención a nuestros clientes hemos desarrollado un sistema de transporte que consiste en:

- Desarrollo en operaciones en convoy.
- GPS en cada vehículo.
- Monitoreo las 24 horas.
- Vehículos encapsulados y auto – descargantes.
- Vehículos portacontenedores, plataformas y cisternas.
- Supervisión permanente en ruta.

- Unidades equipadas con radios portátiles VHF.
- Autorizados para transportar materiales peligrosos.
- Pulseras de sueño.
- Cámaras en las unidades de transporte.
- Smarcap.
- Conductores capacitados.

Este sistema de transporte nos ha permitido alcanzar el más alto estándar de calidad del sector a la vez que también nos ha permitido lograr mejores condiciones de trabajo para nuestros colaboradores en temas de seguridad, cuidado del medio ambiente, siendo reconocidos por nuestros clientes y la comunidad sobre todo por haber inventado el vehículo encapsulado y las super tolvas cuyo principal característica es hermético, que permite por primera vez en el Perú transportar concentrado de mineral sin contaminar al medio ambiente durante el viaje o recorrido.

#### **1.2.4 Organización de la Empresa**

##### **A. Misión**

Ser socios estratégicos de nuestros clientes, agregando valor a sus operaciones con soluciones creativas, a partir de un servicio de transporte de alta calidad, confiable y seguro, logrando la completa satisfacción de nuestros clientes

##### **B. Visión**

Ser el Operador Logístico líder del sector minero del Perú.

### **C. Valores organizacionales**

- **Responsabilidad.** – Los grupos de interés a los que damos servicios están satisfechos porque siempre cumplimos con los encargos que nos solicitan, cuidamos con mucho celo lo que nos encargan.
- **Respeto.** – Todas las organizaciones, así como sus integrantes, además de la nuestra, siempre se busca vivir en tranquilidad, satisfaciendo a los que necesitan de nosotros y siempre conviviendo sanamente, evitando violencia. Cuando hay malestar o reclamos, se atiende con amabilidad y se busca dar solución a los problemas.
- **Integridad.** – Siempre se está buscando ofrecer algo más a las organizaciones que necesitan de nosotros para que estén satisfechas, lo que obliga a que estemos siempre actualizándonos y modernizándonos.
- **Pasión.** – Los trabajadores de nuestra organización ponen mucho empeño para hacer las cosas cada vez mejor, siempre están luchando para ofrecer servicios de calidad.
- **Calidad.** – Es parte de nuestro éxito, está ligado al anterior valor porque trabajando con pasión, poniéndole ganas a nuestro trabajo tendremos clientes satisfechos y el trabajo será de calidad.
- **Innovación.** – Siempre estamos cambiando, mejorando, modernizándonos, haciendo algo diferente, pero pensando siempre en el cliente.

### **D. Políticas**

#### **Política integrada de gestión**

Nuestra organización tiene políticas integradas de calidad, salud ocupacional y medio ambiente. Es así que, como empresa especializada en el transporte terrestre de materiales peligrosos a nivel nacional, T&C Sol del Pacífico E.I.R.L., está orientada a brindar un

servicio de calidad, mediante un desarrollo sostenible a través de la preservación del Medio Ambiente y con prácticas de trabajo que privilegian la seguridad y salud de sus colaboradores y demás personas que pueden ser influenciadas directamente por sus actividades. Des de ahí que nuestro compromiso es:

- Mejorar continuamente la eficacia y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Asegurar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, mediante un servicio de alta calidad, sostenible y seguro a través del cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Fomentar la protección del medio ambiente y la integridad de las personas, educando, capacitando y concientizando a nuestros colaboradores sobre su impacto en temas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
- Identificar los aspectos ambientales significativos, los peligros y riesgos, asociados a nuestras actividades que afecten directa e indirectamente al medio ambiente, a la salud y a la seguridad de nuestros colaboradores, terceros y las comunidades por las que se transita.
- Cumplir con la legislación vigente aplicable y otros compromisos adquiridos.
- Difundir y revisar periódicamente el cumplimiento de nuestra Política, asegurando que cada colaborador la entienda, participe y tome como propio estos principios.

### **Política de confidencialidad**

- Asegurar el uso, intercambio y conservación adecuada de la información, soportada sobre la base de la documentación física, oral y de los recursos informáticos, para los cuales el personal se compromete a preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información de la empresa. Asimismo, ser responsables del cumplimiento de la presente política, la cual será revisada periódicamente para asegurar su adecuación.

### 1.3 Organigrama

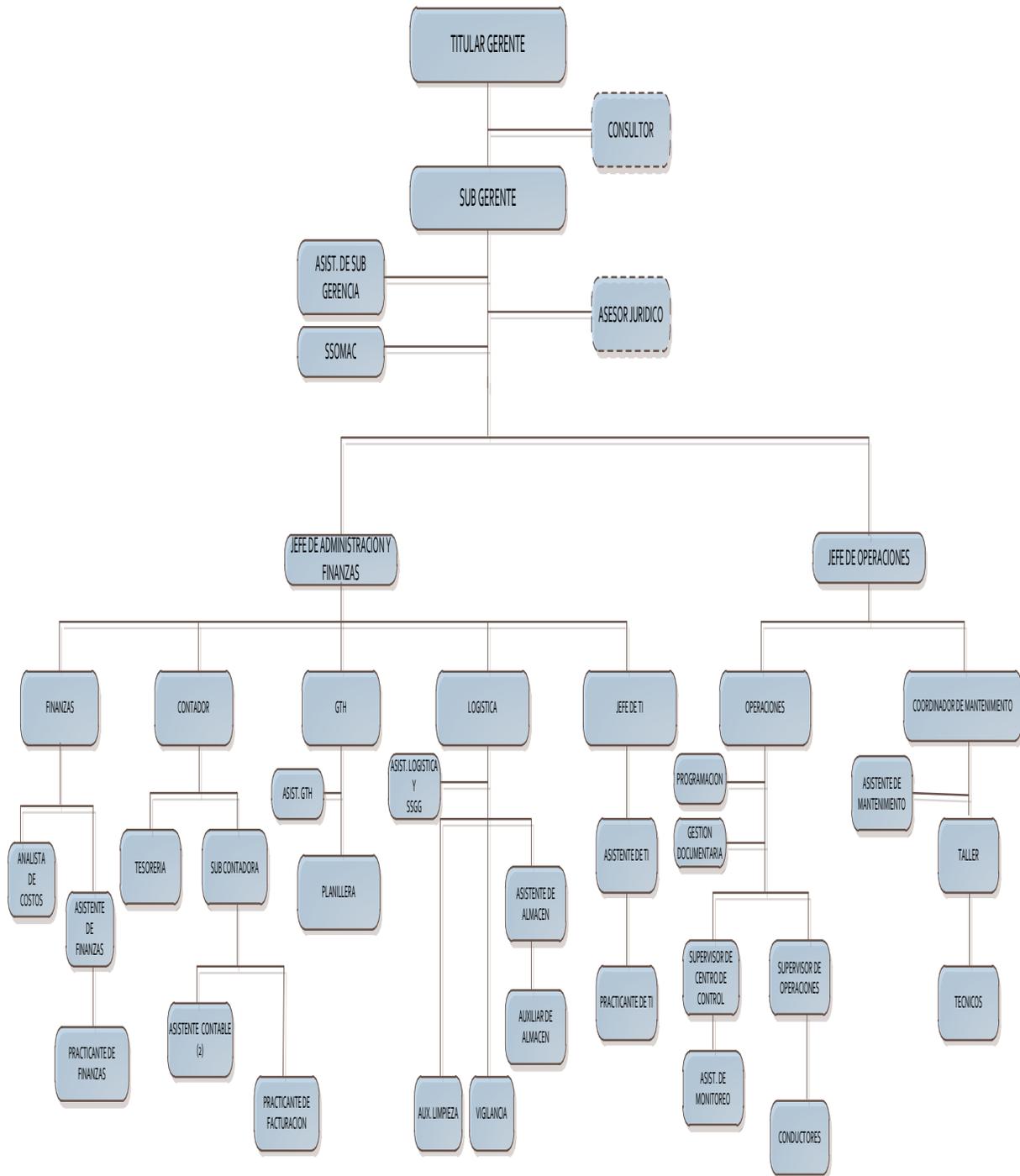


Figura 1. Organigrama de la empresa

## **1.4 Áreas y funciones desempeñadas**

**1.4.1 Gerencia general.** – El servicio que ofrecemos, desde el departamento de Psicología, a la organización está centrado, principalmente, en asesorar o resolver situaciones en lo siguiente:

- Proponer programas para mejorar el clima laboral. – Sabemos que en una organización siempre se está buscando la tranquilidad, la armonía entre los trabajadores porque, al ser seres humanos, siempre hay conflictos que se presentan, por tal motivo siempre debe primar un clima laboral agradable y prime la unidad y concordia.
- Selección de personal. - Los directores, o dueños de la organización, desean que se contrate a personas idóneas para que desempeñen cada puesto; cuando hay buena selección se beneficiará la empresa.
- Capacitación y desarrollo. – Todos los trabajadores desean capacitarse y desarrollarse, por tal motivo se les programa temas de su interés, otras veces se hace convenios con organizaciones especializadas para un mejor servicio.
- Consultorías. – Con frecuencia las organizaciones buscan que su personal esté asistiendo a otras organizaciones para intercambiar experiencias y conocimientos y así mejorar su productividad.

**1.4.2 Administración.** – El Servicio de Psicología apoya bastante al área de Administración de la organización. La Administración espera que haya buenos resultados y que se cumplan los objetivos trazados. El administrador busca influir en el comportamiento del trabajador y para eso el psicólogo le es de mucha ayuda. El psicólogo

le enseña cómo comprender mejor a los trabajadores, motivarlos y orientarlos para mejorar la producción y productividad de la empresa.

**1.4.3 Desarrollo organizacional.** – Es uno de los fuertes que tiene el psicólogo dentro de la organización porque está atento en conocer la problemática de los empleados para a partir de ahí mejorar el clima y bienestar de la empresa; se preocupa por incrementar la unión, que se trabaje en equipo, hacer una buena selección y preocuparse por la capacitación y desarrollo del personal, retener al personal más capacitado, buscar la mejora continua y fomentar reuniones con la familia de los integrantes de la organización aprovechando los aniversarios del centro laboral y así buscar la unidad, preocuparse por la problemática de cada uno de los trabajadores y ayudarlos a encontrar solución, orientar a los encargados de dirigir la empresa para que se cumplan los objetivos y asumir el liderazgo para su mejor posicionamiento en el mercado laboral y el centro laboral se distinga de los demás y tenga su propia marca reconocida. También el psicólogo busca potenciar el talento de los trabajadores para lo cual debe coordinar con el área de recursos humanos. Tampoco se debe descuidar sobre la importancia de entrevistarse y conocer a cada uno de los trabajadores para una mejor comprensión y ayuda a superar sus dificultades. Motivar a los trabajadores cada vez que presentan alguna novedad para la mejora de la empresa, escucharlos y animarlos a que lo sigan haciendo. Buscar el momento oportuno para rotar al personal pero que cada uno de los trabajadores sepa lo que se está haciendo o se vaya a hacer porque si los encuentra desprevenidos puede generar disconformidad.

**1.4.4 Gestión del talento humano.** – Es conocido, también, como gestión del capital humano, todas las organizaciones quisieran tener entre sus integrantes a los mejores trabajadores, a los más capacitados, lo cual es difícil porque eso va a depender del presupuesto de con que cuente la organización. Chiavenato (2000) indica que tener a los colaboradores que una empresa desearía es una estrategia sobre todo cuando desea hacerse muy visible y cuando buscan ser competitivas, buscan crecimiento y desean valorizarse en el mercado laboral. Ocurre que los talentos conocen la forma de superar cualquier obstáculo que se les presente. En la actualidad la empresa donde laboro está buscando en cada uno de sus trabajadores que su aporte es muy importante y ha firmado convenios para capacitar paulatinamente a su personal, principalmente a aquellos que aportan con su creatividad; de esta forma se retiene a los principales trabajadores, de preferencia a aquellos que se han formado en la empresa porque conocen cuáles son sus fortalezas. Conocemos que en nuestra organización no están los mejores del mercado laboral pero sí tratamos de capacitarlos para que se desarrollen como personas y su aporte sea más eficiente. La organización tiene en cuenta que no es fácil buscar talentos porque el presupuesto no alcanza, pero sí los puede formar. Pero también ha comprendido que ser bueno laboralmente dentro de la organización no es suficiente, se trata de que también sea bueno como persona, que haga suyos los principios, valores, misión, visión del centro laboral, que sepa tratar bien a sus compañeros, que comparta con ellos lo aprendido y los forme; de esa manera habrá una mejor comunicación y mejorará el clima organizacional.

**1.4.5 Evaluación y selección de personal.** – Seleccionar al personal que va a laborar en una organización es un proceso donde se elige a los trabajadores que más se acercan al perfil de la empresa porque de ellos depende que se logren los objetivos, también se

evitará seleccionar que busquen un centro laboral y conseguir un trabajo en lo que sea porque solo lo desean por necesidad y no necesariamente para lo que se han preparado. Por eso en la entrevista se tendrá en cuenta la actitud del postulante porque de eso va a depender que la empresa se mantenga y se supere. También es preciso cuidar a la persona que se acepta porque puede ser bien calificada, pero si a nivel personal no lo es entonces no se le invitará al centro laboral. Existen empresas que ofrecen servicios exclusivamente a seleccionar personas, pero no necesariamente eligen a los mejores porque no saben la realidad de cada centro laboral. Se debe tener en cuenta el perfil que se necesita para cubrir cada puesto que se convoca, qué requisitos debe tener cada uno de los aspirantes, cuáles son las cualidades que se debe tener. Si hay varios candidatos para un puesto que merecen ser contratados se elegirá al mejor, de ser posible se podría retener a otros calificados para ubicarlos en alguno de los puestos pero que tenga el perfil necesario, recordemos que hay persona que también pueden ser muy útiles en otros puestos.

**1.4.6 Inducción del hombre nuevo.** – Debemos tener en cuenta que cuando una persona es nueva en un centro laboral a veces se encuentra con personas que la pueden aceptar como también no; a veces no las reciben bien porque hay celos, piensan que los van a desplazar. Pero también puede haber la posibilidad que el nuevo trabajador sea indiferente y no se sienta bien con el clima laboral al extremo que en ese mismo momento desearían retirarse porque se dan con la sorpresa que la realidad no es como la que le habían dicho. La inducción consiste en adaptar y familiarizar al nuevo trabajador tanto con la organización, así como con sus nuevos compañeros. Se recomienda que, durante dos días, o más, de ser necesario, se les capacite, se les explique en funcionamiento de toda la organización, sus directivos, valores y todo lo relacionado a su marcha; de esta

manera el trabajador no perderá tiempo en hacer averiguaciones por su cuenta de la manera como marcha la organización

**1.4.7 Evaluación del desempeño.** – Permite medir la manera cómo es que los trabajadores de una organización se están desempeñando, es un proceso continuo, de preferencia se redactan cuestionarios que permiten la evaluación para que los resultados sean lo más objetivo posible para mostrar a los trabajadores y se les muestre los resultados, evitando siempre subjetividades; así el empleado tiene un resultado de la manera como se está desempeñando. Cuando se hace una buena evaluación no solo se mide el desempeño, sino que se descubren nuevos atributos, deseos, preocupaciones y propuestas de los trabajadores; su desagrado y se descubre el motivo de sus faltas o tardanzas. Debemos tener cuidado al momento de presentar los resultados porque pueden generar molestias debido a que la persona puede pensar que está actuando bien cuando en realidad no lo está haciendo. Los resultados, para los que no salieron bien evaluados, no debe ser motivo de despido sino para que la organización sepa en qué están fallando o actuando bien, sus trabajadores y de esa manera capacitar o reforzar su labor.

**1.4.8 Salario emocional.** – Si bien lo recibido por cada trabajador en una organización permite que cubra, por lo menos, sus necesidades básicas también es preciso darles el reconocimiento por su aporte, no es tipo económico. Sabemos que cuando una persona se desempeña en un ambiente laboral agradable llega a identificarse con su centro laboral, se compromete y no se van a trabajar a otro lugar. Es bueno estar incentivando constantemente a los trabajadores, reconociendo y agradeciendo su aporte. También es preciso hacer reuniones con los familiares, hacerles un reconocimiento a través de un

diploma o entrega de un presente y decir a su familia sobre la importancia de tenerlo como trabajador. Con frecuencia hay trabajadores que tienen problemas familiares, en este caso se les dará permiso, sin afectarlo en el aspecto económico y más adelantándole su salario. También es preciso que no se les atrase en sus mensualidades y tengan siempre sus beneficios sociales al día.

**1.4.9 Capacitación.** – Todos los trabajadores están satisfechos cuando se les capacita porque es la actualización de los avances que suceden en el mundo laboral, también les permite actualizarse. Si hay tecnología de punta en el mercado laboral y la empresa la adquiere entonces es preciso capacitar y así los trabajadores estarán contentos. También se les capacita en aspectos que tengan que ver con su desempeño.

## **II. Descripción de una actividad específica**

### **2.1 La empresa de transportes y comercio Sol del Pacífico EIRL**

La organización tiene varios requerimientos que solicita al Servicio de Psicología, por lo que luego de recibidas las solicitudes de atención se procedía al cumplimiento de lo solicitado, entre lo que se encontraba lo siguiente:

#### **2.1.1 Contratación de conductores de Semitrailer - BAMBAS**

Una vez aprobado y validado el requerimiento de conductores de semitrailer por parte de gerencia, se procede a la planificación con el equipo de trabajo para llevar a cabo el proceso de selección y reclutamiento; por tal se trabaja mediante cronogramas de avance y cumplimiento, para luego proceder con el respectivo informe al área de operaciones. El primer paso es ponerse en contacto con los periódicos, agencias más importantes de la zona gestionar las entrevistas en nuestros locales tanto en Lima, Arequipa y Cusco. Se llevó a cabo de acuerdo a los siguientes pasos:

##### **A. Etapas del Proceso de Reclutamiento y de Selección**

- El reclutamiento comienza con el requerimiento y culmina con la recepción de los CVS de los postulantes.
  
- Filtro curricular en: CompuTrabajo, bumerang, página web de la empresa y otros medios como los periódicos el pueblo, comercio, aptitud.

- Llamar al candidato para una entrevista mediante celular, mensajes por WhatsApp, texto y correo.
- Aplicación de pruebas psicológicas de acuerdo al puesto que postula.
- Realizar las entrevistas a los postulantes de acuerdo al perfil requerido.
- Coordinar con el área de operaciones para la realización de los exámenes de manejo práctico.
- Realizar las referencias laborales, verificaciones domiciliarias, rastreo y exámenes poligráficos.
- Realizar el informe psicológico a todos los postulantes.
- Programar exámenes médicos CAMO (Certificado de aptitud medico ocupacional)
- Solicitar documentos como: (CV documentado, antecedente policial, penal, judicial, entre otros)
- Llenado de fichas de ingreso de colaborador
- Gestionar la firma de contratos.
- Realizar la inducción de hombre nuevo con todas las áreas.
- Entregar el RIT y RISST.
- Gestionar la firma del MOF de acuerdo al cargo.

## **B. Evaluaciones de Acuerdo al Perfil del Puesto**

El proceso de evaluación es de forma masiva y se cita a los postulantes en diferentes fechas y horas. Las áreas que se evalúa son: personalidad, inteligencia, emotiva, motivación.

Tabla 1  
Evaluaciones al perfil del puesto

<b>Nivel de Posición</b>	<b>Personalidad</b>
Operativos	Persona bajo la lluvia
Tácticos	Persona bajo la lluvia - Wartegg
Estratégicos	Persona bajo la lluvia – Wartegg – Big five

<b>Nivel de Posición</b>	<b>Inteligencia</b>
Operativos	Raven abreviado
Tácticos	GATB
Estratégicos	

### C. Tipos de Entrevistas

Las entrevistas que utilizamos son las estructuradas y no estructuradas dependiendo el cargo.

Tabla 2  
Tipos de entrevistas

<b>Tipos de entrevistas</b>	<b>Nivel de posición</b>
Entrevista no estructurada	Operativos
Entrevista estructurada	
Entrevista no estructurada	Tácticos
Entrevista estructurada	
Entrevista estructurada	Estratégicos
Entrevista mixta	

## D. Tipos de Dinámicas

Tabla 3

*Dinámica y nivel de puesto*

<b>Dinámica</b>	<b>Nivel de posición</b>
Simulacro de conducción en condiciones adversas	Operativo
Dinámica de presentación	
Conocimiento en mecánica y/o equipo	

- a. Simulacro de conducción en condiciones adversas:** Es una representación al cual el conductor de semitrailer sale a ruta con el monitor y/o jefe de operaciones, en la cual se evalúa la destreza del conductor al conducir en condiciones extremas como: congestión vehicular, exposición a climas extremos (lluvia, nieve) para lo cual se pide autorización al dueño de contrato. Con dicho simulacro se verifica si el conductor sabe manejar la unidad, realiza de manera adecuada los cambios y si realiza un cuidado de la maquina o maneja defensivamente.
- b. Dinámica de presentación:** Esta dinámica consiste en reunir a un grupo de 10 personas como mínimo y cada uno de ellos se van presentando, de acuerdo a las indicaciones del evaluador. Lo que se mide en esta evaluación es: comunicación, desenvolvimiento, liderazgo, trabajo en equipo, etc.

- c. **Conocimiento de mecánica y/o equipo:** En este punto consiste llevar al área de mantenimiento al conductor de semitrailer y con una unidad en patio hacerle la evaluación con respecto al conocimiento de la marca.

**E. Tipos de Verificaciones: BRM (Infocorp, antecedentes, polígrafo),  
Verificaciones laborales y domicilio**

- a. **BRM – Infocorp.** - se verifica si el postulante tiene deudas o si es un buen pagador y los que están en el rango bueno o regular continúan con el siguiente proceso. Esto es importante no porque esté establecido dentro de las normas sino porque debemos contar con personas que estén comprometidas cuando asumen algún tipo de deudas o compromisos. Otras veces presentan documentos que es preciso confirmar; cuando ocurre que sus datos no coinciden con lo que han informado en sus datos inmediatamente se procede a retirarlos del grupo para que pasen a entrevistas.

Tabla 4

*Candidatos – Infocorp*

<b>No</b>	<b>DNI</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>CARGO</b>
1	73043291	MANTILLA RAMOS JOSE GILMER	BAJO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER
2	41461929	CHAVEZ RICRA HECTOR	MEDIO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER
3	01143646	GONZALES TENAZOA QUEFER	BAJO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER
4	43450653	MONTES PAREJAS ANGEL	MUY BAJO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER
5	44765976	LUDEÑA MAMANI NIMER FTOYLAN	BAJO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER
6	47162256	CCAHUANA LAYME WASHINGTONG	MEDIO	LAS BAMBS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER
7	41750577	PUMA SILVA HERFILIO	MEDIO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER

- b. BRM – antecedentes.** - Los candidatos que no cuentan con antecedentes continúan el proceso con normalidad. Pero los que presentan antecedentes serán descartados, excepto en casos: deserción, alimentos, choques.
- c. BRM – polígrafo.** - con el examen poligráfico lo que se trata de verificar si la información brindada por parte del postulante es verídica o presenta alguna observación. Si el postulante sale apto continua con el proceso de homologación caso contrario de acuerdo a las observaciones encontradas el área de operaciones firma una carta de compromiso, para hacer el seguimiento respectivo. Esta técnica se utiliza con bastante frecuencia porque a veces el solicitante proporciona datos que no corresponden a la realidad, por lo que es preciso verificar.

Tabla 5  
Candidatos – polígrafo

N°	DNI	NOMBRE Y APELLIDOS	CLIENTE	CARGO	POLIGRAFO - TEST		CONCLUSION
					SUB A (1,2)	SUB B (1,2)	
1	73043291	MANTILLA RAMOS JOSE GILMER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	OK	OK	No presentó reacciones significativas de engaño al sub test A y B
2	41461929	CHAVEZ RICRA HECTOR	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	OK	OK	No presentó reacciones significativas de engaño al sub test A y B
3	01143646	GONZALES TENAZOA QUEFER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	OK	OK	No presentó reacciones significativas de engaño al sub test A y B
4	43450653	MONTES PAREJAS ANGEL	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	OK	OK	No presentó reacciones significativas de engaño al sub test A y B
5	44765976	LUDEÑA MAMANI NIMER FTOYLAN	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	OK	OK	No presentó reacciones significativas de engaño al sub test A y B
6	47162256	CCAHUANA LAYME WASHINGTONG	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	OK	OK	No presentó reacciones significativas de engaño al sub test A y B
7	41750577	PUMA SILVA HERFILIO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	OK	OK	No presentó reacciones significativas de engaño al sub test A y B

### ***Polígrafo – test***

- ***Sub test a***

- ¿tiene usted alguna implicancia con drogas ilegales?
- ¿tiene usted vínculos con personas al margen de la ley?

- ***Sub test b***

- ¿ha realizado usted algún acto ilícito que no haya sido descubierto?
- ¿ha participado usted en algún robo de mercaderías que ha transportado?

**d. Verificación laboral y domicilio.** - las verificaciones se realiza para todos los postulantes, mediante llamadas o correos a los trabajos realizados en anteriores empresas. Las verificaciones de domicilio, se va a las direcciones registradas en las fichas, se toma foto a las casas y se entrevista con algún familiar.

Tabla 6

Verificación laboral – verificación de domicilio

Candidatos – verificación laboral – verificación de domicilio

N°	DNI	NOMBRE Y APELLIDOS	CLIENTE	CARGO	VERIFICACION LABORALES			VERIFICACION DE DOMICILIO	
					PERIODO DE TRABAJO	JEFE INMEDIATO	MOTIVO DE CESE	DIRECCION	VALIDACION DE FAMILIAR
1	73043291	MANTILLA RAMOS JOSE GILMER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	2010 – 2018	ANTONIO DE LA CRUZ	RENUNCIA	CALLE LOS ARCES - AREQUIPA	OK
2	41461929	CHAVEZ RICRA HECTOR	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	2002 – 2019	NARDA MEDINA	RENUNCIA	JBR- 346 – INT 5	OK
3	01143646	GONZALES TENAZOA QUEFER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	2000 - 2017	OLINDA DUEÑAS	MEJORAS	CERRO JULI 567 – AREQUIPA	OK
4	43450653	MONTES PAREJAS ANGEL	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	2005 – 2018	MARLON DIMAS	RENUNCIA	JR. CUSCO 345	OK
5	44765976	LUDEÑA MAMANI NIMER FTOYLAN	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	2001 – 2019	MARLON DIMAS	FALTA DE PAGO	AV. ROTONDA 674 – JULI	OK
6	47162256	CCAHUANA LAYME WASHINGTONG	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	2009 – 2019	MEJIA ELMER	TERMINO DE OBRA	AAHH . LOS CIPRECES – MZ X LT 6	OK
7	41750577	PUMA SILVA HERFILIO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER	2008 – 2017	WILSON CCALLE	TERMINO DE OBRA	CALLE LOS PINOS – CUCO – WANHAC	OK

## F. Realización de Informes

Los informes varían de acuerdo al cargo ya sea por operativos, tácticos y estratégicos.

Tabla 7

*Tipos de informe*

<b>Nivel de posición</b>	<b>Tipo de Informe</b>
Operativos	Básico y con puntaje
Tácticos	Detallado y con puntaje
Estratégicos	Detallado

## G. Solicitud de documentos:

Al postulante se le brinda una lista de requisitos que tiene que completar por un plazo no mayor de 3 días, para concluir con el proceso.

Tabla 8

*Requisitos*

1. C.V. documentado
2. Antecedente policial
3. Antecedente penal
4. Antecedente judicial
5. Copia legible DNI (titular, esposa e hijos)
6. Copia legible licencia de conducir (a3 – a4)
7. Acta de matrimonio y/o declaración de unión de hecho por resolución judicial.
8. 2 fotos tamaño carnet
9. Maptel 2 y/o 3

## H. Proceso de homologación

En este punto a todos los colaboradores inician el proceso de homologación con los reglamentos de la unidad minera y la organización contratista.

Tabla 9

### Proceso de homologación

N°	DNI	NOMBRE Y APELLIDO	CLIENTE	CARGO	ISEM				GITOCA		CONFORMIDAD
					INDUCCION – ANEXO 4 Y 5	TAREAS SEGURAS	MAPTEL	FATIGA Y SOMNOLENCIA	MANEJO DEFENSIVO TEORICO	MANEJO DEFENSIVO PRACTICO	
1	73043291	MANTILLA RAMOS JOSE GILMER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER							
2	41461929	CHAVEZ RICRA HECTOR	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER							
3	01143646	GONZALES TENAZOA QUEFER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER							
4	43450653	MONTES PAREJAS ANGEL	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER							
5	44765976	LUDEÑA MAMANI NIMER FTOYLAN	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER							
6	47162256	CCAHUANA LAYME WASHINGTON	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER							
7	41750577	PUMA SILVA HERFILIO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER							

## **I. Inducción específica**

Todos los colaboradores que ya concluyeron su proceso de homologación pasan la inducción específica con todas las áreas.

### **2.1.2 Evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño se desarrolla 02 veces al año, en la cual está distribuido por áreas como: operaciones, mantenimiento y administrativos. Es una herramienta que evalúa el rendimiento del trabajador, permite identificar a los trabajadores que se desempeñan adecuadamente como aquellos que no se desenvuelven como la empresa desearía, por eso se ha convertido en un medio útil para mejorar el rendimiento del trabajador (Alles, 2002). Esta evaluación proporciona información precisa sobre el rendimiento del trabajador y de la manera cómo cumple sus obligaciones. Con los resultados no solo se mide el rendimiento, sino que se proyecta para la solución a la problemática y así mejorar su trabajo, del mismo modo, permite medir sus potencialidades para aprovecharlas (Dolan, Schuler y Valle, 1999).

Se tiene en cuenta que el objetivo principal de este tipo de evaluación consiste en elevar el rendimiento de los trabajadores; pero también aspectos subjetivos tales como la creatividad, fidelidad y motivación hacia una identidad con la organización; por otro lado, contribuye a descubrir las expectativas hacia el centro laboral. En la organización se utiliza siempre el mismo instrumento para la medición. La evaluación permite proyectar las políticas de compensación, promocionar, hacer convenios para capacitar al personal; de los que se trata es buscar el beneficio tanto para los integrantes como para la organización en general (Wayne, 2005).

Tabla 10

*Criterios de evaluación de desempeño*

N°	DNI	NOMBRE Y APELLIDO	CLIENTE	CARGO	CRITERIOS EVALUADOS													
					HABILIDADES GENERICAS					HABILIDADES ESPECIFICAS								
					I	II	III	IV	V	V	VII	I	X	X	X	XII		
1	73043291	MANTILLA RAMOS JOSE GILMER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER														
2	41461929	CHAVEZ RICRA HECTOR	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER														
3	01143646	GONZALES TENAZOA QUEFER	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER														
4	43450653	MONTES PAREJAS ANGEL	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER														
5	44765976	LUDENA MAMANI NIMER FTOYLAN	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER														
6	47162256	CCAHUANA LAYME WASHINGTON G	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER														
7	41750577	PUMA SILVA HERFILIO	LAS BAMBAS	CONDUCTOR DE SEMITRAILER														

ESCALA

ESCALA	Calificación	Desempeño	Rango de calificación
	1	Satisfactorio	70 – 100%
	2	Regular	40 – 69%
	3	Insatisfactorio	0 – 30%

Criterios evaluados	I	Lealtad y sentido de pertenencia
	II	Orientación de servicio
	III	Trabajo en equipo
	IV	Responsabilidad
	V	Orientación de resultados

### A. Tabulación de la información:

Una vez gestionada con el área a evaluar, se procede el inicio de del basado de la información del total de pertenecientes del área.

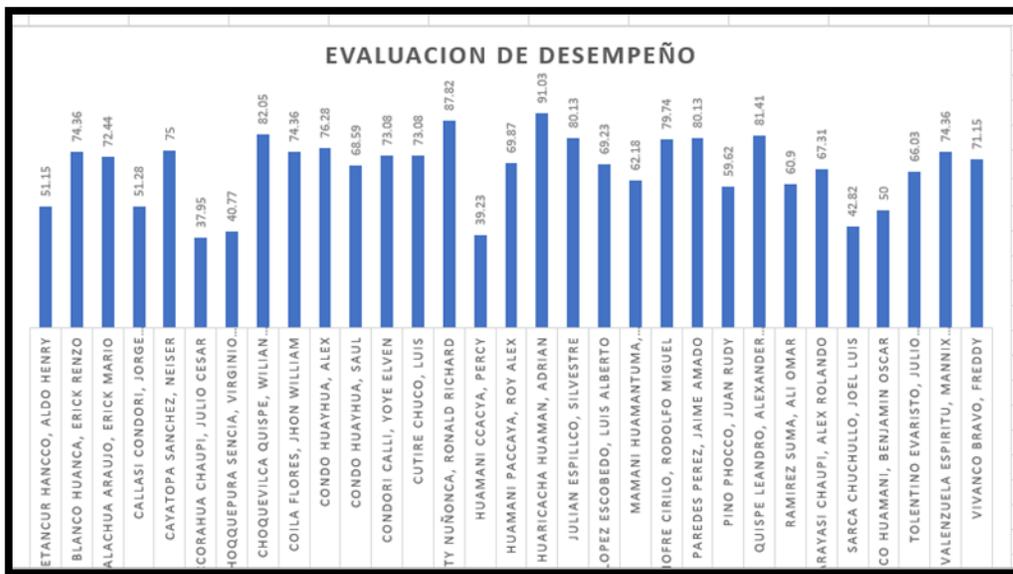


Figura 2. Tabulación de la información

### B. Obtención de resultados

Una vez tabulado la información se procede a obtener los resultados para conocer los indicadores de la evaluación de 90°

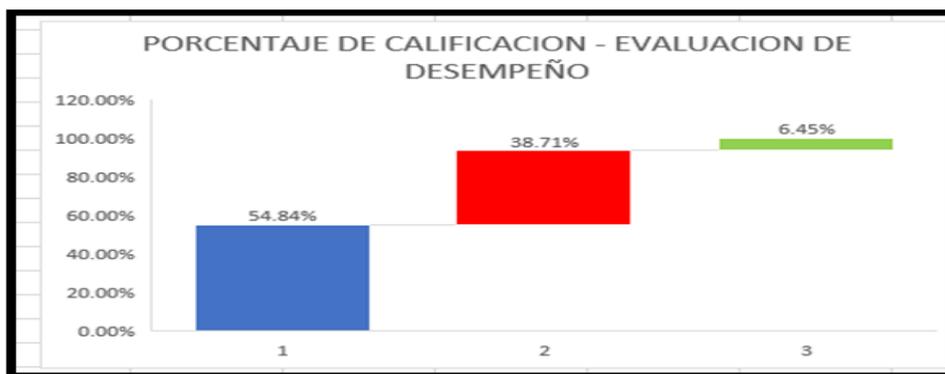


Figura 3. Obtención de resultados

### **2.1.3 Elaboración de informe, presentación y reconocimiento (incentivos)**

Una vez que se obtenga los resultados de evaluación, se procede con la elaboración de un informe dirigido a gerencia y al encargado del área con los hallazgos encontrados. Dando las recomendaciones y conclusiones para la mejora para una próxima evaluación. A los colaboradores que presenta mayor porcentaje de cumplimiento a diferencia de sus demás compañeros, se realiza una reunión y una premiación dando incentivos emocionales y tangibles.

### **2.1.4 Capacitación – prevención**

Para ello se implementó el plan de vigilancia en la cual cuenta con capacitaciones y talleres a desarrollar de manera mensual. Por otro lado, las capacitaciones son medibles mediante las mismas personas que asistente y/o los encargados de área que tanto ocurrió el cambio en temas que fueron capacitados los colaboradores. Cabe mencionar lo que se busca con las capacitaciones es sensibilizar a nuestros colaboradores que la seguridad no es de la organización, por el contrario, es uno mismo y que el trabajo que desarrollan día a día es motivado por sus familias y así evitar accidentes fatales. Se trabajó con cambios conductuales para adquirir una cultura preventiva de accidentes porque, como sabemos, la mayor parte de los accidentes se debe a factores humanos. Se llevaron a cabo reuniones de una vez al mes en donde cada vez que ocurría un accidente el trabajador debe asumir su responsabilidad, se hacen seguimientos continuos, así como exámenes médicos y extracción de muestras de sangre para verificar si hay consumo de sustancias, también se les capacita para saber cómo actuar en casos de emergencias.

Tabla 11

*Actividades de capacitación*

ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Talleres Motivacionales	X											
Cumplimiento de Capacitaciones propuestas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Aplicación de Encuestas y Test Psicológicos a Conductores		X	X									
Corrección y Procesamiento de Resultados				X	X							
Elaboración de Informes y Estadísticas de los resultados obtenidos						X	X					
Reuniones de Coordinación con encargados de Área y RRHH.							X	X				
Desarrollo de Programa de Capacitación de refuerzo resultante de la evaluación							X	X	X	X	X	
Intervención Psicológica a Conductores problema										X	X	
Estructurar Planes de Acción e incluir Política de Prevención de Riesgos Psicosociales												X

**2.1.5 Gestión del talento humano**

Decimos que una persona es talentosa cuando está muy bien preparada para desempeñar una función, es capaz de resolver problemas, creativa, inteligente; son personas que están mejorando lo que tienen, pero también están pensando en el futuro; cuando se desempeña en una empresa se identifica con ella por ser una persona competitiva Jericó (2001). Son personas que con sus habilidades y conocimientos llevan adelante una organización; como vemos, saben combinar sus conocimientos adquiridos en lo académico con sus habilidades y cualidades como persona, la mismas que va moldeando y cultivando con el tiempo. Cuando se enfrentan ante situaciones nuevas son creativos y reaccionan de manera rápida. Mucho se ha preguntado si la persona nace talentosa, la respuesta es que nace con ciertas habilidades y la persona, dependiendo de las circunstancias, las va moldeando; la motivación por parte de su entorno también ayuda porque si vive en un lugar que no estimulan entonces tendrá más dificultades en superarse. El lugar donde se desempeña también es un estímulo importante, pero si no hay un buen ambiente laboral la persona no se sentirá conforme y tratará de retirarse y buscar un lugar donde sea mejor recibido y le

permitan desenvolverse y ser creativo. Para las empresas no es sencillo retener el talento, ni mucho menos atraer a alguno que necesite; en el primer caso, la persona talentosa se sabe valorar y tiene muchas oportunidades, del mismo modo, si un trabajador destacado recibe propuestas de otra organización deberán ser muy buenas como para dejar el lugar donde estaba. No olvidemos que todas las personas no solo están satisfechas por las ganancias económicas, sino que desean vivir en un ambiente que los valores y que les de oportunidades de superación (Chiavenato, 2009).

### **2.1.6 Salario emocional**

Todo ser humano recibe una remuneración por sus servicios prestados a consecuencia de sus servicios prestados, con lo recibido al trabajador le permite cubrir sus necesidades, tanto las de él como las de su familia; además logra alcanzar ciertos objetivos para satisfacer las expectativas familiares, las mismas que varían de acuerdo a la visión que tiene cada uno de sus integrantes. Hidalgo (2013) dice que el salario es el precio pagado por el tiempo dedicado de parte de trabajador, así como su producción dentro de la organización. En lo referente a la emoción, es una respuesta subjetiva que se acompaña con reacciones del organismo, siempre están dirigidas a alguien, tienen una duración corta, pueden reflejar ira, alegría, bienestar. Son innatas, nacen con nosotros, pero sí pueden ser condicionadas y se presentan de acuerdo a la presentación de determinados estímulos

En cuanto a la aplicación a las organizaciones, el salario emocional que, como sabemos no consiste en la recepción de dinero sino un tipo de reconocimiento (en público o en privado) expresado a través de palabras, gestos, cartas de felicitación, diplomas con el objeto de destacar el buen comportamiento del trabajador para que estén satisfechos y

aumente el vínculo entre éste y la organización; esto traerá que en lo futuro halla aumento en la productividad del trabajador. Este tipo de reconocimiento permite que exista un aumento de la autoestima, crecimiento como persona y premio al esfuerzo que irá a su legajo personal que le servirá para ascensos u otra mejora para más adelante. También permite que las personas trabajen con mayor dedicación, alegría, se sienten a gustos, consideradas, valoradas García (2012). Por otro lado, Temple (2007) refiere que son reconocimientos no monetarios que permite al trabajador identificarse con la organización porque reconocen lo que hacen lo que ayudará a que sean más creativas se ser parte del equipo que siempre está aportando. Otra forma de manifestar el salario emocional es otorgando algunos días de licencia con goce de haberes por su buen desempeño o en reciprocidad a haber dedicado más horas, de manera voluntaria, a su trabajo. También se les puede reunir para compartir un desayuno de trabajo con el objetivo de tener más contacto con ellos y saber sus opiniones para una mejor marcha del centro laboral, así como buscar mejoras. De esta forma, el trabajador se sentirá escuchado y que sus aportes son tomados en cuenta.

Como vemos, el salario emocional, también conocido como salario cualitativo, permite mejorar la calidad de vida de quienes se desempeñan en la organización; la familia se siente orgullosa cuando su familiar recibe una carta de felicitación, un presente o un premio por el esfuerzo y dedicación al trabajo; se busca identidad y lealtad a la institución y difícilmente buscará cambiarse a otro lugar porque encuentra buen clima laboral donde está laborando; otro beneficio es que con frecuencia el personal de la empresa es capacitado para mejorar su productividad y estar al día con el avance tecnológico o con los nuevos conocimientos de la modernidad, lo que le ayudará a que ascienda de puesto o le propongan mejoras, esta vez, salariales.

### **2.1.7 Desarrollo personal**

Es de primordial importancia que en las organizaciones se esté capacitando a los trabajadores para que también se formen como personas porque no es suficiente ser un personal bien capacitado sino que también sea buena persona, la forma como se llevan los trabajadores dentro de la organización, así como en trato que ofrecen a los que solicitan servicios a la empresa es importante para el éxito; cuando los usuarios son bien atendidos van a continuar asistiendo a consumir lo que la empresa ofrece. Para esto es preciso tener a personas maduras, equilibradas, sanas mentalmente, que estén satisfechas consigo mismas. Cuando se logra esto tendremos personas exitosas y productivas para beneficio del lugar donde trabajan. Es por eso que se recomienda realizarles talleres de autoestima, habilidades sociales, inteligencia emocional, descubrir sus zonas erróneas, descubrimiento de sus fortalezas, trabajo en equipo, formación de líderes, atención al cliente y a los grupos de interés, estilos de venta, actualizarlos en su desempeño, formación del talento, proyecto de vida. Tampoco se debe descuidar la atención a la familia de los trabajadores porque si tenemos familia sana entonces el trabajador estará tranquilo y se esforzará por dedicarse más a su organización.

### **2.1.8 Reclutamiento**

Esta etapa consiste en saber seleccionar a las personas idóneas para que sean aceptadas en la organización porque si se forma un buen equipo se empezarán a lograr las propuestas que se han pensado y la organización estará tranquila porque el ambiente laboral será bueno. El reclutamiento no solo va a depender de la selección de los trabajadores sino es preciso saber seleccionar desde los gerentes, por lo que es preciso elaborar el perfil de cada uno de los puestos que se van a cubrir para poder recibir a quienes ayudarán a surgir a la organización. Una forma de conocer a los trabajadores es solicitarles su currículum vitae, alguna referencia

de los centros laborales donde antes se ha desempeñado, buscar antecedentes y como es su vida privada, de ser necesario. La organización también estará en constante capacitación a sus trabajadores para que alguno de ellos esté preparado para desempeñarse en un puesto que ha sido dejado de manera intempestiva. También se recomienda a las organizaciones que cuando en el centro laboral existe un trabajador que reúna ciertos requisitos se le capacite para tenerlo en cartera y pueda asumir cargos importantes, de ser posible firmar convenio con instituciones y enviarlo a que se prepare en lugares especializados.

## **2.2 Ejecución de programas**

En la organización, el Servicio de Psicología, desarrolla los siguientes programas dirigidos a todos los trabajadores:

### **2.2.1 Programa de desarrollo personal**

**Título del Programa:** Desarrollo Personal

**Introducción:** Con frecuencia escuchamos que las ventas han bajado o que el mercado no está bueno, que no hay liquidez, buscan justificaciones que a veces no son suficientes y toman decisiones injustas, como despedir al personal y quedarse con solo lo que se necesita y obligan a los que se quedan a hacer sobretiempos o asistir los fines de semana. Hay que señalar que a veces el personal no tiene las herramientas necesarias para desempeñarse como la organización desea, esto es así porque los que la dirigen solo piensan en ganancias, el lucro, pero no piensan en sus trabajadores porque teniéndolos bien formados quien se beneficiará será la empresa. Por tal motivo, es preciso pensar en los trabajadores para que halla una mejor productividad, principalmente esas organizaciones que desean ser líderes en el campo que ofrecen sus servicios. Si tenemos trabajadores bien motivados quien se

beneficia son los grupos de interés y por lo tanto la organización. También es preciso que el desarrollo personal esté de la mano con ofrecer seguro de salud y tópicos dentro del centro laboral para una primera atención; sabemos que hay empresarios que descuentan al trabajador por seguro social pero cuando estos asisten a ser atendidos se dan con la sorpresa que no están registrados. También se debe acompañar con centros de esparcimientos tanto para ellos como para su familia.

### **Objetivos:**

#### 1. Mejorar la motivación de los trabajadores

Para esto es preciso estar incentivando a los trabajadores, como, por ejemplo: estar al día en sus remuneraciones, utilizar el salario emocional, ofrecerles charlas frecuentes con un calendario. Con esto se mejora la autoestima, las habilidades sociales.

#### 2. Identificar a los trabajadores con la organización

En la medida que el trabajador esté reconocido por su centro laboral habrá identidad con ella, será una persona fiel, la defenderá, estará dispuesto a dar más de sí para que se consolide dentro de su robro; del mismo modo, tendrá las mejores expresiones para su institución y la familia también estará satisfecha porque su familiar está siendo bien tratado, cumplen con sus obligaciones y les da tranquilidad.

#### 3. Mejorar las relaciones entre los trabajadores

Cuando hay unión entre los integrantes de la organización quiere decir que se ha formado un buen equipo de trabajo, cada uno de ellos se ayuda y si alguno tiene dificultades personales o familiares buscan la manera de ayudarlo; comparten los conocimientos y si alguien necesita ayuda le enseñan. El buen clima laboral contribuye a que haya una mejor comunicación, la misma que es importante en todas las organizaciones.

#### 4. Administrar el tiempo y programar su proyecto de vida

Es importante que se evite sobreponerlos a trabajar demasiado, se debe respetar sus vacaciones y sus días de descanso para que tengan más cercanía a sus familiares y puedan resolver problemas que existan. También les deben dar importancia a que descubran cuál es su misión, visión y qué desean ellos para su organización y para su familia.

#### 5. Prevenir el estrés

Sabemos que un exceso de trabajo lleva al trabajador a tener conductas de saturación lo que influye no solo en su comportamiento en general sino también en su organismo que puede llevarlo a que se ausente por mucho tiempo o a solicitar con frecuencia permisos para asistir a centros médicos.

#### 6. Proteger la salud de los trabajadores

La organización, a través de la oficina de servicio social, deberá estar preocupada por el cuidado de la salud de sus integrantes, estando al día en los aportes al seguro social, teniendo un tópico en el centro laboral y visitando al trabajador cuando está internado. La oficina de salud ambiental también deberá tener cuidado con los ambientes donde se trabaja, los mismos que deben contar con las medidas de seguridad que establecen las normas; de igual manera, hacer control anual a cada trabajador antes que se vaya de vacaciones para prevenir enfermedades; finalmente, en los servicios de concina también existe bastante celo en el cuidado y control de los alimentos.

#### 7. Incrementar la productividad

Cuando se trata de trabajar para mejorar los productos es preciso que constantemente halla reconocimiento a los trabajadores, así como brindarles buenas condiciones para trabajar con los equipos que se necesitan.

**Estrategias:** Se trata de trabajar en equipo, debe existir buena sincronización entre lo que se está normado y la ejecución por parte de la organización. Para esto es preciso tener en cuenta lo siguiente:

1. Motivar a los trabajadores para una mejor productividad, de esta forma se incrementará la autoestima y tenga un mayor compromiso con la organización. Se hacen talleres de habilidades sociales, inteligencia emocional, liderazgo, manera de comunicar sus emociones, toma de decisiones, ubicarlos en el puesto donde se desarrolle mejor, descubrir sus habilidades y fortalezas, visitas a clubes y centros de recreación
2. Capacitación para adaptarse a los nuevos cambios porque, como sabemos, el conocimiento y los procesos tecnológicos están en constantes cambios por lo que es necesario estar actualizados debido a que se adquieren nuevos equipos; esto le agrada al trabajador porque la empresa lo capacita y él se beneficia porque adquiere nuevos conocimientos.
3. Cultivos de valores, el trabajador puede ser muy bueno conociendo su trabajo, pero es preciso formarlo como persona y que cultive valores personales; del mismo modo, es preciso que practique los valores de la organización, los mismos que deben ser explicados y con ejemplos.
4. Explicarle la visión, misión y principios de la empresa para que se identifique y conozca qué es lo que se desea y hacia dónde desea llegar la organización.
5. Prepararlo en seguridad, a veces un trabajo no es aparentemente peligroso, pero todos los puestos tienen sus riesgos. Los cables de luz, cañerías, puertas, ductos, centros de ventilación, estructura en general de la organización debe estar segura porque los accidentes ocurren, en la gran mayoría, debido a la falla humana.

## **2.2.2 Programa de Proyecto de vida**

**Título del Programa:** Proyecto de vida

**Introducción:** Todos los seres humanos tienen sueños, se imaginan cómo se verán de aquí a determinados años, muchos se preparan desde jóvenes para lograrlo, otros desean ganar más experiencia y así, cada uno se percibe de diferentes maneras. El proyecto de vida no solo es a nivel laboral sino a nivel familiar, persona, amical, pero todos tenemos ambiciones. Sin embargo, llegado el momento, observamos que algunos trabajadores se sienten insatisfechos porque ha pasado el tiempo y no han logrado lo que esperaban; buscan culpables, pero eso no los lleva a ningún lado. Por eso, es preciso formarlos para que desde ahora estén orientados y lleguen a consolidarse tanto para el bien de ellos como por el del centro laboral

### **Objetivos:**

1. Tener conocimiento del sentido que se tiene pertenecer a una organización que nos está dando la oportunidad de satisfacer nuestras necesidades como las de nuestras familias. La persona deberá darse cuenta quién es ella, qué labor cumple en el centro laboral, dónde se podría desempeñar mejor.
2. Lograr el bienestar emocional, porque así se sentirá bien consigo mismo y sus relaciones sociales con su entorno serán buenas, una persona equilibrada puede rendir muchísimo.
3. Formar la visión personal del trabajador en donde sepa qué es lo que quiere en el futuro, cómo se percibe como trabajador, como padre, como hijo, como estudiante, cuáles son las cualidades con las que cuenta para aprovecharlas, qué debería hacer para mejorar o para organizar su propia empresa.
4. Formar la misión personal, que consiste en que tenga una idea clara de quién es, cuáles son sus cualidades, qué beneficios les da a los demás, cuáles son sus objetivos, qué hace

por su comunidad, qué puede hacer para mejorar no solo a su empresa sino también el entorno en el que se desenvuelve, de qué manera lo pueden ayudar los valores que practica y cómo los asimila.

5. Guiarlo en la consolidación de su proyecto de vida, porque para esto se deberá enseñar que es importante la planificación y la dedicación que deberá tener para alcanzar las metas que se ha propuesto.
6. Formarlo como líderes, porque llegará el momento de tomar decisiones y deberá tomarlas, pero asumiendo sus responsabilidades. El trabajador deberá tener en cuenta que en cualquier momento deberá decidir o asumir un cargo de responsabilidad por lo que deberá estar preparado, también deberá estar preparado para tomar iniciativa o atreverse a tomar decisiones inmediatas las mismas que deberán ser siempre para bien.
7. Estimular la creatividad porque a veces hay situaciones de las que se deberá salir.
8. Estimular la versatilidad y la vocación de servicio porque deberá entender que por más que se encuentre en la parte más elevada de la organización también deberá estar al servicio de los demás; y, muy importante, estar dispuestos al cambio.

**Estrategias:** Para que el trabajador llegue a tener estas habilidades de su proyecto de vida es preciso tener en cuenta lo siguiente:

1. Hacerle perder el miedo ante la adversidad, que las enfrente. Las supere y se sienta fortalecido, para esto deberá saber distinguir lo esencial de lo secundario y priorizar las actividades.
2. Aprender de los fracasos porque son el mejor medio de aprendizaje pero que los errores no se repitan, muchas organizaciones han resurgido desde abajo cuando pensaban que ya no se podía hacer nada.

3. Enseñarles que no todo se logra de un momento a otro, sino que hay que tener paciencia para algunas cosas. Es preciso explicarles con muchos ejemplos de organizaciones que al inicio aparentemente no ganaban, no eran prósperas, pero lograron posicionarse en el mercado luchando a veces con las más poderosas.

### **2.2.3 Programas de incentivo**

**Título del programa:** Incentivos a los trabajadores

**Introducción:** Todas las organizaciones, a medida que van produciendo, incentivan de diferentes maneras a sus trabajadores, de esta manera harán más esfuerzos e incrementar la productividad y así se incrementen los beneficios. Los incentivos no se ofrecen en cualquier momento, sino que son consecuencia del rendimiento y beneficio de la empresa, lo que persigue la organización es incrementar la cantidad y calidad de sus productos para mejorar las ventas y exista mayor satisfacción en los grupos de interés. Cuando se obtiene esto la organización incentiva a los trabajadores otorgándoles ciertas ventajas de mejora de su atención y hasta incremento de sus remuneraciones; como vemos, los incentivos no necesariamente son económicos sino de mejoras para incrementar el desempeño del trabajador, que van desde beneficios a la familia, construcción de mejores ambientes, modernización de la fábrica, capacitación. Es preciso tener en cuenta que el incentivo favorece a ambas partes, debe haber acuerdo y aceptación.

#### **Objetivos:**

1. Motivar a los trabajadores para un mejor desempeño. Se debe tener siempre en cuenta que la motivación debe ser del agrado del trabajador para que halla mejora en la producción.

2. Incrementar la productividad y que los trabajadores se desempeñen con el menor esfuerzo, pero rindiendo más.
3. Mantener a los trabajadores más calificados de la organización porque si están descontentos se irán a trabajar a otra empresa donde tengan mayores oportunidades.
4. Convocar y ofrecer oportunidades a personas que no trabajan en la organización, pero si escuchan que les ofrecen mejores sueldos, buen trato, capacitación y superación entonces llegarán a trabajar.
5. Visualizar a la organización porque si se tiene personal satisfecho se hará notar como empresa líder en su rubro.

**Estrategias.** Son las siguientes:

1. Cada vez que haya incrementos en la productividad y los trabajadores se conduzcan de acuerdo a lo esperado por la organización inmediatamente se les estimulará.
2. Previamente a la retribución por los resultados se llegará a un acuerdo cómo serán los incentivos, así se evitará disconformidad. Si el trabajador no sigue las instrucciones entonces no habrá incentivos.
3. También se pueden hacer pactos colectivos, los mismos que se harán de acuerdo al rendimiento; también hay aumento de salarios si hay buen rendimiento.
4. Se debe tener cuidado porque a veces, dependiendo del tamaño de la organización, hay trabajadores que desearían tener la mayor cantidad de logros; todo dependerá de su rendimiento o del sobretiempo que realizan.

#### **2.2.4 Programas de seguridad**

**Título del programa:** Programa de seguridad

**Introducción:** La psicología de la seguridad se preocupa por el buen estado que debe tener el trabajador en el lugar donde se desempeña para prevenir los riesgos que pueden presentarse; debemos tener en cuenta que si se toman todas medidas de seguridad habrá un buen desempeño. Se trata de evitar trabajar de manera informal porque es ahí cuando se presentan los accidentes que hasta pueden llegar a ser mortales. La familia del trabajador también debe ser capacitada para que dialoguen con las personas que no se deben descuidar porque si le ocurre algo ellas también se verán afectadas; es más, si no se cumplen las reglas la organización también se verá perjudicada así como otras que dependen de ella y todos los grupos de interés; por eso, en la actualidad se habla de cultura de prevención (Silva, 2008); es por eso que la seguridad va ligada a la prevención, pero para esto es necesario educar a los trabajadores. Es preciso hacer recordar siempre a los trabajadores que la mayor parte de los accidentes laborales se deben a fallas humanas. Por lo tanto, de lo que se busca es minimizar los riesgos que a veces, si no se toman las medidas, puede haber impacto no solo en la organización, sino que se puede alterar el medio ambiente debido a que se pueden presentar incendios, inundaciones. Por otro, las pérdidas económicas que los accidentes puedan generar, así como los daños a la salud y a los bienes que generan a las empresas perjudican a las organizaciones (Asunción, 2005). La psicología de la seguridad está ligada a la psicología de la salud en el ámbito laboral ya que hay enfermedades que se adquieren en el centro laboral, por lo que también es necesario tener en cuenta.

**Objetivos:** Tenemos los siguientes

1. Instruir a los trabajadores en la prevención de los accidentes laborales, con el fin de mantener el bienestar de cada uno de ellos, lo que va a repercutir en el buen funcionamiento de la organización, así como la tranquilidad de la familia.
2. Informar a cada uno de los trabajadores, así como a sus familiares, la importancia de cumplir las normas porque pueden llevar a que los trabajadores pierdan la vida, lo que afecta tanto a la organización como al medio ambiente.
3. Asegurarle al trabajador un ambiente de seguridad y que comprenda que depende de la manera como cumplan las instrucciones se podrá prevenir accidentes.
4. Construir políticas saludables y crear ambientes que favorezcan la salud de los trabajadores promoviendo la responsabilidad social con actitudes éticas.

**Estrategias:** son las siguientes:

1. Prevención. Se garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores.
2. Responsabilidad. El empleador asume las implicancias cuando el trabajador sufre un accidente cuando se encuentra desempeñando sus funciones.
3. Cooperación. Se instruye al trabajador para que esté preparado y saber qué hacer ante determinadas circunstancias.
4. Gestión integral. Cada empleador promueve la seguridad,
5. Atención integral. Cada uno de los trabajadores tienen un seguro integral de salud.

6. Protección. Los empleadores deberán asegurar buenas condiciones de trabajo que les garanticen un estado de vida saludable de manera integral.
7. Fomentar la cultura de la prevención de los riesgos laborales.

### **2.2.5 Programa de inducción al hombre nuevo**

**Título del programa:** Inducción al hombre nuevo

**Introducción:** Consiste en familiarizar a la persona que ha sido recientemente contratada con la organización en donde va a encontrar nuevos compañeros de trabajo, también consiste en explicarle cuál es la visión, misión, valores, cultura, costumbres, dirigentes, funcionamiento y políticas del nuevo centro laboral; de esta manera se evita perder tiempo porque el nuevo trabajador a veces desconoce datos importantes que es preciso conocer, teniendo en cuenta que a veces hay compañeros que creen que van a ser reemplazados y son celosos con la nueva persona. Es un proceso que ninguna organización debe descuidar porque es importante que el nuevo trabajador sepa a dónde llega y, lo que es más importante, que tenga buen recibimiento porque va a llegar a sumar.

**Objetivos:** Son los siguientes:

1. Brindar al trabajador el funcionamiento del nuevo centro laboral y sea reconocido por sus nuevos compañeros.
2. Generar actitudes favorables por parte de los nuevos compañeros.
3. Ayudar a los nuevos trabajadores a conocer la nueva organización, a hacerla sentir suya.
4. Disminuir la ansiedad que genera asistir al nuevo centro laboral.

**Estrategias:** son las siguientes:

1. Se proporciona al nuevo trabajador los conocimientos básicos de la manera cómo funciona la nueva organización.
2. Contribuir a una rápida adaptación y socialización de los que ingresan a trabajar.
3. Fomentar nuevas relaciones entre los trabajadores y los recién llegados y se vaya identificando paulatinamente con su nuevo centro.
4. Hacerlo recorrer por la nueva planta para que le presenten a los jefes y sepa cómo funciona.
5. Explicarles detalles como hora de trabajo, refrigerio, marcado de asistencia, forma de solicitar permisos, conocimiento de los reglamentos.
6. Adaptar al trabajador a las funciones que cumplirá

### **III. Aportes**

Las experiencias que se ha recibido de haber trabajado en otras organizaciones y lo aprendido en la asistencia en las aulas universitarias y a la capacitación han permitido que mi aporte sea importante y haya tenido una pronta aceptación por parte de la organización. Entre los aportes más importantes tenemos:

1. Mejorar el programa de inducción al hombre nuevo.
2. Utilizar técnicas de selección de personal actuales.
3. Mantener a los trabajadores que destacan ofreciéndoles mejoras.
4. Integrar a la familia a la organización.
5. Desarrollo de talleres para mejorar la autoestima, habilidades sociales y lo que la organización desea.

#### **IV. Conclusiones**

1. El desempeño dentro de la organización permitió integrar a los trabajadores e identificarse con la organización a través del desarrollo de talleres para que un buen compromiso con la organización.
2. La adaptación del nuevo trabajador a la organización permitió una rápida adaptación, integración, conocimiento de la visión, misión, valores; además de que los trabajadores antiguos los aceptaron desde el primer momento.
3. La labor del psicólogo dentro de la prevención de los accidentes tuvo frutos porque disminuyó el riesgo y se evitaron accidentes laborales.
4. Las buenas relaciones entre los gerentes y la organización ayudó a mejorar el clima organizacional.

## **V. Recomendaciones**

1. Establecer convenios con instituciones para que los trabajadores se capaciten y mejoren su productividad, además de tecnificarse y estar cada vez mejor preparados a un mejor desempeño.
2. Desarrollar talleres para mejorar la comunicación entre los integrantes de la organización.

## VI. Referencias

- Alles, M. (2009). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Asunción, L. (2005). *Psicología de la seguridad y prevención de riesgos de accidentes en carretera*. Lima. Recuperado el 23 de febrero del 2008, en <http://www.monografias.com/trabajo26/psicologia-de-seguridad.shtml>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª edición). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (2da ed.) México, D.C.: McGraw-Hill.
- Dolan, S., Schuler, R. y Valle, R. (1999). *La Gestión de los Recursos Humanos*. McGraw Hill. España.
- García, V. (2012). *La motivación laboral: estudio descriptivo de algunas variables* (Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación). Universidad de Valladolid, España.
- Hidalgo, B. (2012). *Remuneraciones inteligentes. Una mirada sencilla para atraer, retener y motivar al talento*. Buenos Aires: Granica.
- Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento: Del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid: Prentice Hall.
- Silva, J. (2008). *El factor humano en la seguridad y prevención de los accidentes laborales*. Monografía para obtener el Título profesional de Licenciado en Psicología. UNFV.
- Temple, I. (2007). El Salario Emocional. El Comercio. Extraído de [http://blogs.elcomercio.pe/empresariodetempleo/2007/10/el\\_salario\\_emocional.html](http://blogs.elcomercio.pe/empresariodetempleo/2007/10/el_salario_emocional.html)
- Wayne, R. y Noe R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson. México