FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SELECCIÓN DE PERSONAL, GESTION HUMANA Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE CARRETERA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología con mención en psicología organizacional

Autor

Villegas Osores, Félix Hernán

Asesor

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

ORCID: 0000-0001-5748-6126

Jurado

Valdez Sena, Lucía Emperatriz

Aguilar Mori de Oporto, Karim

Barboza Navarro, Evelyn

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)

SELECCIÓN DE PERSONAL, GESTION HUMANA Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE CARRETERA E EMPRESA DE TRANSPORTES DE LIMA METROPOLITANA

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	9%	1%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUD

FUENTES PRIMARIAS

1. repositorio.unfv.edu.pe
   Fuente de Internet
2. www.clubensayos.com
   Fuente de Internet
3. www.comtrate.pe
   Fuente de Internet
4. www.coursehero.com
   Fuente de Internet
5. Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal
   Trabajo del estudiante
6. rutasdelima.pe
   Fuente de Internet
7. Sosa Neira, Edgar Andrés. "Desarrollo del nivel de comprensión en los estudiantes a través de la unidad conociendo "Las señales de tránsito".", Universidad de La Sabana (Colombia)
   Publicación
8. vivargo.com.pe
   Fuente de Internet
9. archivo-elciudadano.com.ar
   Fuente de Internet
10. Villar, Elsa Margarita Gallo. "Reportes de Sostenibilidad como Herramienta de Gestion Gem Mineral.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 202
    Publicación
11. www.keylogisticsgroup.com
    Fuente de Internet
12. www.elanit.ch
    Fuente de Internet
13. www.gob.pe
    Fuente de Internet

Universidad Nacional Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SELECCIÓN DE PERSONAL, GESTION HUMANA Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE CARRETERA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de

Licenciado en Psicología con mención en psicología organizacional

Autor:

Villegas Osores, Félix Hernán

Asesor:

Castillo Gomez, Gorqui Baldomero

ORCID: 0000-0001-5748-6126

Jurado:

Valdéz Sena, Lucía Emperatriz

Aguilar Mori de Oporto, Karim

Barboza Navarro, Evelyn

Lima – Perú

2026

Dedicatoria

A mis padres, a aquellos colegas que
aportaron en mi crecimiento
y sobre todo a Milrod quien me impulsa a
ser mejor día a día.

Agradecimientos

Quiero agradecer infinitamente a todas las personas que colaboraron directamente en este naufragio; así es, lo tomo como un naufragio porque desde el desembarco hasta el día de hoy aprendo y navego por diferentes rutas del saber, del aprendizaje y el de descubrir cosas que como ser humano nos inquieta.

A los profesores y a mis compañeros que en su momento colaboraron con tenacidad y presión educativa, en que culmine cada tarea encomendada y no me rinda.

A mis ex jefes y compañeros de labores profesionales, por haberme guiado en cada empresa que labore, finalmente agradecer a Dios por cada día que me brinda para desarrollarme como ser humano y poner en práctica todo lo bueno y positivo aprendido.

ÍNDICE

Resumen vii

Abstract viii

I. INTRODUCCIÓN 1

1.1 Trayectoria del autor 7

1.2 Descripción de la Empresa 12

1.2.1 Reseña histórica 14

1.3 Organigrama de la organización 18

1.4 Áreas y funciones desempeñadas 19

1.4.1 Selección de personal para conducir unidades de transporte pesado 19

1.4.2 Gestión humana 22

1.4.3 Prevención de accidentes 25

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA 27

2.1 Empresa de transportes e inversiones Dante S.A.C. 27

2.2 Ejecución de programas de la empresa de transportes 29

2.2.1 Importancia de la selección de personal en la empresa 31

2.2.2 Importancia de la gestión humana en la empresa 38

2.2.3 Importancia de la prevención de accidentes de tránsito 41

III. APORTES A LA INSTITUCIÓN 41

3.1 Trabajo en el área de recursos humanos 41

IV. CONCLUSIONES 47

V. RECOMENDACIONES 48

VI. REFERENCIAS 49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de Transportes e Inversiones SAC 18

Resumen

El informe que presento es el resultado del trabajo que estoy llevando a cabo en la empresa especializada en servicios de transporte – Transportes Dante SAC, donde llevo a cabo actividades de Selección y Reclutamiento de personal, desarrollo humano y apoyo en área de planillas; en cuanto a la primera parte, se refiere a la manera cómo se inicia el proceso de reclutamiento desde la publicación de la vacante, pasando por etapas de entrevistas, llenado de formularios de datos personales, pasando por el proceso de inducción, el mismo que no tiene un periodo de duración específico porque termina cuando el trabajador está totalmente integrado (onboarding), continuando con la firma de su contrato y finalmente con la adaptación total a la empresa; la segunda parte se refiere al proceso donde el trabajador integra el sentido de pertenencia, visión, misión, principios y valores de la empresa Transportes Dante SAC; la manera cómo el trabajador se comporta o interactúa para generar un buen clima, brindarle las herramientas tecnológicas y capacitaciones constantes sobre todo el de seguridad, logrando de esta manera que el trabajador se desempeñe de manera eficiente para bien de ellos, de la familia y de la organización, generando rentabilidad y sostenibilidad; una empresa saludable brinda la oportunidad de desarrollarse y escalar posiciones en rango y jerarquía. Finalmente, el apoyo en el área de planillas, realizando las tareas de personal, altas y bajas T-registro, carga de las asistencias, horas extras, bonos y descuentos hasta el cálculo y procesamiento de pagos.

Palabras Clave: gestión humana, prevención de accidentes, selección de personal

Abstract

The report I present is the result of the work I am carrying out at the company specializing in transportation services - Transportes Dante SAC, where I carry out personnel selection and recruitment activities, human development and support in the payroll area; The first part refers to how the recruitment process begins from the publication of the vacancy, going through stages of interviews, filling out personal data forms, going through the induction process, which does not have a specific duration because it ends when the worker is fully integrated (onboarding), continuing with the signing of their contract and finally with the total adaptation to the company; The second part refers to the process where the worker integrates the sense of belonging, vision, mission, principles and values of the company Transportes Dante SAC; The way employees behave and interact to create a positive work environment, providing them with technological tools and ongoing training, especially in safety, thus ensuring that employees perform efficiently for the benefit of themselves, their families, and the organization, generating profitability and sustainability. A healthy company provides the opportunity to develop and climb positions in rank and hierarchy. Finally, support in the payroll area, performing personnel tasks, hiring and firing employees, T-registration, entering attendance, overtime, bonuses, and deductions, and calculating and processing payments.

Keywords: human resources, accident prevention, personnel selection

I. INTRODUCCIÓN

Con frecuencia reclamamos que en las ciudades de nuestro territorio hay constantes faltas a las señales de tránsito, motivo por el cual se producen de manera frecuente accidentes, ya sea por la imprudencia del peatón como del conductor, situación que se complica porque diariamente leemos nos enteramos de que se llega a producir muertes debido a este descuido del cual todos somos responsables. Tanto en los centros educativos como, en el hogar, lugares de trabajo, medios de comunicación y avisos nos advierten sobre la importancia del respeto a las señales de tránsito, se informa que la vida es el mayor tesoro que poseemos y debemos cuidar, además en nuestros hogares nos esperan personas que más nos quieren, pero no lo hacemos; por un lado, los peatones cruzamos las calles por cualquier lado, nos pasamos la luz roja, nos empujamos cuando vamos caminando; ya se ha hecho costumbre este tipo de conductas, es parte de nosotros. Por otro lado, tanto los conductores de vehículos, así como los motociclistas, ciclistas, mototaxistas, comenten constantemente faltas, es común observarlo, las multas no son suficientes, pues a los peatones no se les multa y los conductores saben que pueden llegar a un arreglo con los responsables de dirigir el tránsito, aunque a veces esto no sucede. Justificamos estas faltas porque estamos contra el tiempo o porque si no avanzamos otros conductores no nos van a dar la preferencia, lo cual es verdad, pocas veces hay gentileza de parte de algunas personas. No se cumplen cosas muy elementales como ceder el paso, evitar usar el celular cuando se conduce algún vehículo, respetar la velocidad, no manejar cansado ni en estado de ebriedad, mantener la distancia, usar el cinturón de seguridad. La situación empeora cuando somos testigos de

descortesías, momentos de enojo, cada uno busca culpar al otro, lo lamentable es que nos enteramos de que hay conductores que de manera irresponsable se dan a la fuga.

A pesar de que cada año se incrementan los accidentes de tránsito, aún no se ha llegado a tener resultados satisfactorios, teniendo en cuenta que a veces se produce la muerte, otros quedan con algún grado de discapacidad ya sea en la cabeza, tórax, extremidades o partes internas del organismo que hasta pueden incapacitar a la persona por el resto de su vida. La situación no es buena porque muchos vehículos circulan sin contar con el seguro que permita cubrir los costos de alguna intervención hospitalaria. A esto debemos agregar que muchos de los accidentes no se denuncian para evitar problemas de ir a la Policía para sacarse análisis o tener que estar reconociendo pagos al seguro, por ese motivo se prefiere arreglar la situación entre los dos actores involucrados.

Como vemos, es el factor humano los causantes de la mayoría de los accidentes de tránsito, también influye el estado de las carreteras, así como la mala señalización. Tampoco debemos descuidar el estado del vehículo, en nuestro país tenemos un parque automotor con vehículos que ya no deben estar circulando ya sea por el demasiado tiempo o falta de mantenimiento. El problema que ocurre en las carreteras también está incluido en el tema porque también nos enteramos a través de los medios hechos lamentables en donde si falla un vehículo automáticamente se vienen accidentes en cadena, así como los descuidos de los conductores también pueden afectar debido a despistes o maniobras incorrectas. Por eso, siempre se ha dicho que una de las soluciones muy importantes es la educación vial, la misma que debe ir acompañada con el ejemplo hacia los menores, además la Policía tendrá que ser más rigurosa y tener tolerancia cero ante las faltas de tránsito.

La Organización Mundial de la Salud ([OMS,2009]) reporta que más de 1,2 millones de personas mueren cada año debido a descuidos de los conductores que motivan los accidentes de tránsito, 50 millones han quedado con secuelas. El resultado es más aterrador porque muchas veces una de las personas que pierden la vida son el sostén de la familia, motivo por el cual los deja desamparados, para que el seguro les pueda reconocer deberán pasar muchos años y no se les otorga lo que en realidad merecen; otras veces, dependiendo de las circunstancias (si son culpables) no se les reconoce. Si la persona sobrevive muchas veces queda inválida y deberá estar dependiendo para siempre de los demás, con los gastos que esto genera, sin contar que el Estado muchas veces no cuenta con los recursos para una atención oportuna. La mencionada OMS refiere que la mejor manera de disminuir notablemente los accidentes de tránsito es la educación para la prevención, donde se respeten todas las recomendaciones que deben cumplir tanto los peatones como los conductores, para lo cual debemos aprovechar todos los insumos y realidad con la que contamos. A esto se agrega la recomendación a los fabricantes de vehículos a fabricar movilidades más seguras porque cada vez le dan más importancia al lujo y a la velocidad; también recomiendan que los municipios se deben preocupar por tener pistas en buen estado.

La misma OMS (2013) nos reporta que los accidentes de tránsito ya se ubican en la octava causa de muerte en el mundo, principalmente entre jóvenes de 15 a 23 años, lo que significa que es necesario educarlos ya que es una edad donde hay mucha confianza en el manejo principalmente debido a excesos de velocidad, de no tomarse las medidas correctiva, al 2030 serán la quinta causa de muerte, teniendo en cuenta que esta vez es de 1,4 millones de personas que pierden la vida en las carreteras, que es un índice de incremento, siendo los países con

ingresos medios los más afectados, la causa principal de esto último que el parque automotor no es el mejor debido a que se importante muchas unidades de segundo uso. Otras veces es la falta de mantenimiento y descuido en el cuidado de las unidades.

Siguiendo la misma dirección, la OMS (2023) reporta que las acciones de prevención llevada a cabo por los países, gracias a las recomendaciones que se han llevado a cabo, son 1,3 millones de personas que fallecen cada año; si bien las cifras han disminuido, de todas maneras sigue siendo alta, por lo que se han propuesto como meta reducirlas a la mitad para el año 2030; tal como vemos, se está en ese camino, para lo cual se deberá empezar a educar a los peatones, ciclistas y motociclista, que es donde la frecuencia de accidentes no se han logrado los resultados que se esperaba.

La empresa de transportes donde vengo laborando, en el área de recursos humanos, nos especializamos en el transporte de carga pesada por carretera, contando con los más altos estándares de calidad, seguridad y puntualidad. Para cumplir con nuestros propósitos debemos tener en cuenta la importancia de psicología de la seguridad, para esto es necesario hacer una selección de personal adecuada de todos los conductores que desean formar parte de nuestra empresa porque deberán adaptarse a la misión que tiene para brindar servicios que garanticen un buen transporte y que lo que se traslade llegue cumpliendo con lo que prometemos, además de lo establecido también es importante que los productos lleguen en buen estado y que nuestros clientes tengan la seguridad que sus envíos llegarán a tiempo porque ellos también tienen sus compromisos. Como vemos, el factor humano es una de las causas de nuestro éxito También nos preocupamos sobre la salud y seguridad de las personas que transportan los productos que nuestros clientes nos confían. Para esto es preciso tenerlos capacitados para prevenir todo tipo de

accidentes; ellos saben la importancia que es muy importante la seguridad que debe haber en todo momento de sus actividades laborales. Para esto es importante que conozcan la causas que llevan a los accidentes, así como a prevenirlos, de tal modo que siempre se les tiene en cuenta que sea una parte de su cultura la prevención de riesgos (Asunción, 2005).

En lo que se refiere a la selección de personal a conductores de vehículo para transporte, considerando que a veces llevan cargamento de hasta 50 toneladas, para esto no solo es preciso que los conductores estén seguros de las maniobras que hacen sino que también deben contar con unidades con tecnología que los ayude a complementar lo que hacen, teniendo en cuenta que es preciso valorar el factor humano, el mismo que debe tener una capacitación especializada, conocer bien a su vehículo, con una máquina con su mantenimiento al día y de acuerdo a la cantidad de kilómetros de recorrido en donde si hay un desperfecto la computadora le irá dando información si hay algún desperfecto que sea necesario arreglar; además es preciso que haya la comodidad suficiente para poder hacer buenas maniobras, tener buenos neumáticos y saber en qué momento se debe cambiar de carril o hacer una maniobra siempre pensando que hay otros vehículos en marcha. Recordemos que las carreteras en nuestro país no son de los más seguras que deseamos tener, además, al contar con las tres regiones naturales, y otros factores climáticos, deben tener una preparación adecuada. A todo esto, es preciso que los conductores tengan el suficiente descanso cada determinada cantidad de horas de trabajo y en lugares apropiados para eso; es por eso que se hace necesario hacer una adecuada selección de personal para integrar a la empresa los conductores idóneos para que cumplan muy bien las funciones que se le encomiendan (Ledesma et al., 2011).

En lo referido a la gestión humana del transporte, la oficina de recursos humanos ayuda a planificar, ejecutar y optimizar el trabajo que se lleva a cabo desde que se recoge la carga hasta que se entrega, pasando por cumplir los tiempos para entregar de manera oportuna lo que se le confía. Todo el trabajo debe estar sincronizado, trabajar en tiempo real para que se obtenga el éxito esperado. Nos preocupamos por la continua capacitación a quienes trabajan para nosotros, no solo los conductores sino todo el personal de la organización. Otro aspecto dentro de esta área está la inducción de los nuevos miembros para que sepan cómo funciona nuestra organización, cuál es la visión y misión para que ellos la hagan suya. Se busca que, dadas las circunstancias de tiempos difíciles, todo el personal se sienta motivado, con esto evitamos la rotación para que se vayan a buscar mejores oportunidades, para lo cual es necesario ofrecerles incentivos y premios de acuerdo con su desempeño, es necesario que haya líderes dentro de ellos mismos para un mejor desempeño; con esto se busca lograr identidad con la institución que lo alberga y la defienda. La organización considera que el salario emocional contribuye a que estén satisfechos y el clima emocional sea bueno (Roldán, 2021).

Con relación a la prevención de accidentes de tránsito, cada vez hay más muertes debido a que muchas personas no respetan las normas, tanto los peatones como los conductores, lo que significa la poca educación vial que existe, siendo, por parte los primeros, la imprudencia de cruzar las vías por cualquier lugar, además de no respetar las señales; por el lado de los conductores, es la excesiva velocidad en lugares donde se debe trasladar despacio, también está en no respetar los carriles, no haber descansado lo suficiente, haber consumido alcohol o alguna sustancia que altere el normal estado de conciencia y concentración. Otra variable es la distracción o tener muchos problemas personales que puede alterar el rendimiento. Esto exige

que sea necesario una constante capacitación donde se deben seguir todas las normas que ordenan los sistemas nacionales e internacionales (García, 2020).

1.1. Trayectoria del autor

Datos personales

DNI: 46153574

Fecha de nacimiento: 26 de enero del 1990

Domicilio: Viña San Francisco – Mz. Q Lt. 3. Jesús María, Lima - Perú.

Correo Electrónico: Hernan_11_vo@hotmail.com

Estudios superiores

2010 – 2017: Universidad Nacional Federico Villarreal - Bachiller en Psicología.

Estudios de Post grado

2023: Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. II Congreso Internacional de la Historia de la Psicología. setiembre 2023.

2021: Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. XVI Jornada de Psicología Clínica. “Nuevos Retos, Nuevos Lideres. Junio 2021.

2021: Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. XVII Jornada de Psicología Organizacional. “Nuevos Retos, Nuevos Lideres. Mayo 2021.

2020: CENTRUM PUCP Curso de Capacitación EdEx Gestión del Aprendizaje Virtual en las Organizaciones. Julio – Setiembre 2020.

2020: MINPE. Curso de Especialización: Seguridad y Salud en el Trabajo. Agosto – Setiembre 2020.

2020: PROAPTIVO. Curso: Principios en la Gestión por competencias. Abril 2020.

Logros profesionales:

2022: Implementación de estructura organizacional para las inducciones y capacitaciones en la Empresa de Trasportes e Inversiones Dante SAC.

Prácticas Preprofesionales e Internado

Fecha: Junio – noviembre 2017

Empresa: NEWREST

RUC: 20381235051

Área: Selección de Personal y Desarrollo.

Condición: Practicante Pre – Profesional del área de Selección y desarrollo.

Bocanegra – Callao

Funciones

- Realizar el proceso de reclutamiento, según perfiles y procedimientos establecidos por la empresa.
- Apoyar en las actividades de integración, motivación y capacitación según políticas y actividades de la empresa.
- Actualizar estatus de Selección y Compensaciones.
- Velar por el cumplimiento de la legislación laboral vigente, así como el cumplimiento de las normas internas.

- Capacitar e informar a los colaboradores sobre políticas internas, pago de haberes, vacaciones, compensación de horas, entre otros temas competentes al área.
- Participar en ferias laborales, realizando trabajo de campo.

Experiencia laboral

Fecha: noviembre 2017 – abril 2018

Empresa: Tiendas TOTTUS (sede San Luis)

RUC: 20508565934

Área: Gestión de Desarrollo Humano

Condición: Practicante de Gestión Humana.

Funciones

- Actualización de tareas diarios, entregas de reporte de asistencias (indicador de puntualidad).
- Recibimiento a los nuevos colaboradores, dándoles la bienvenida, recorrido del área de trabajo, entrega de uniformes correspondientes y entrega de fotocheck.
- Elaboración de cuadro de ausentismo dentro de toda la tienda.
- Apoyo en la celebración de cumpleaños de los colaboradores de cada mes.
- Apoyo en la celebración y activación de Powers fruta, motivar a consumir vitaminas acordes a cada fruta de estación.
- Adjuntar información casuísticas internas para la resolución de conflictos.

Experiencia Profesional y **laboral**

Fecha: enero 2019 – febrero 2020

Empresa: MANTTO S.A.C

RUC: 20106758477

Área: Recursos Humanos

Cargo: Asistente de Selección

Funciones

- Responsable de los procesos de selección y licitaciones de obras tanto privadas como públicas,
- Responsable de la búsqueda y presentación de cada profesional seleccionado ante las entidades para su inicio de funciones en las diferentes obras ganadas y/o licitadas por la empresa.
- Responsable del envío de documentación pertinente de cada colaborador al área de planillas con las Altas T-Registro, verificaciones laborales y file completo.
- Administración de la plataforma ERP S10 Modulo Administrativo para sustento de boletas, facturas y rendiciones de los gastos del Área.
- Gestión de procesos e-learning con cada uno de los colaboradores de oficina principal.
- Responsable de las capacitaciones e inducciones de personal nuevo y promovido a diferentes Áreas.
- Trabajo de campo en las diferentes obras en proceso de construcción, trabajo de capacitaciones, resolución de conflictos internos, selección de personal obrero y entrega de información correspondiente a SUNAFIL, solicitadas por cada obra.

- Responsable de la celebración de cumpleaños, actividades deportivas, cívicas y fiestas misceláneas corporativas.
- Responsable ante los procesos de auditoría interna y externa.
- Responsable del sustento de indicadores del Área de Selección.

Experiencia laboral

Fecha: junio 2023 – junio 2026

Empresa: EMPRESA DE TRASPORTES E INVERSIONES DANTE S.A.C

RUC: 20547787839

Área: Recursos Humanos

Cargo: Asistente de RR.HH.

Funciones

- Realizar reestructuración de la empresa a nivel administrativo y se recursos humanos, implementando el ERP S10 modulo Administrativo, cimentar la política de la empresa con base en las normas legales y los valores de esta.
- Responsable del diseño organizacional de capacitación, coordinación con el Gerente corporativo.
- Responsable del levantamiento de perfiles a contratar, con base a la necesidad de mercado y ampliación lazos con futuros clientes.
- Responsable de la Selección de personal de Inicio a fin, entregando la información completa (file) de cada colaborador al área de planillas.
- Realización de reportes e informes de capacitación y medición de indicadores para el control del Área de RRHH.

- Responsable de gestionar los programas de capacitación corporativos.
- Encargado de la gestión humana, en cuanto a celebraciones de cumpleaños, reuniones corporativas, cívicas y activaciones con potenciales clientes.
- Soporte en la rendición de gastos y seguimiento de pagos a proveedores.
- Apoyo en la implementación de mejora de procesos.
- Responsable de entrega de boletas y certificados.

1.2. Descripción de la Empresa

La empresa de transportes está especializada en el transporte de carga pesada por carretera, como también en alquileres de camiones y camiones grúas que iniciaron sus labores en el año 2010. Nuestros servicios y maquinaria cuentan con los más elevados estándares de calidad, seguridad y puntualidad, además del personal altamente calificado y de amplia experiencia en cargas especiales y rutas de penetración. Es nuestra responsabilidad contar con maquinaria que garantice a las personas que brindamos el servicio para que los productos que nos confían trasladar sean llevados de manera segura y lleguen de manera oportuna, segura y sin contratiempos que los haga demorar; más bien, garantizamos calidad de servicio porque nuestros clientes, en su mayoría, son proveedores de organizaciones que necesitan tener los productos que ofrecen en el tiempo oportuno porque de no ocurrir eso pierden clientes y estarían perjudicados; además, toda la mercadería debe llegar segura e intacta, sin que se pierdan productos ni tampoco hayan accidentes de carretera que puedan generar la pérdida total de los envíos que nos confían. Como sabemos, hay productos que son perecibles por lo que no debe demorar mucho tiempo en llegar a su destino, otros productos son frágiles, por eso, tenemos el cuidado para cada uno de los

productos que transportamos para que lleguen muy bien a su destino; por tal motivo, tenemos buenas unidades de transporte, así como personal altamente calificado que se encarga de la conducción. Por otro lado, nuestro personal administrativo ofrece servicios siempre orientando y dando ideas cuando se les consulta sobre las rutas que deben llevar los productos que se nos confía.

Nuestras unidades de transporte están equipadas para llevar productos a las tres regiones del país, nuestros conductores conocen las rutas y hacia donde se dirigen. También estamos preparados para transportar materiales peligrosos, los mismos que deben ser transportados con todas las medidas de seguridad que exigen las normas; tenemos siempre la supervisión del Estado porque ellos desean tener la seguridad que lo ofrecido se debe cumplir, es por eso por lo que llegamos a conjugar trabajo, eficiencia, calidad y servicio personalizado. No hemos tenido accidentes que hayamos causado, tomamos las previsiones del caso y si por algún motivo hay atraso en la llegada es por problemas meteorológicos, o algún acontecimiento ajeno a nuestra labor, por ejemplo, toma de carreteras por parte de manifestantes. Ante cualquier eventualidad nuestros conductores, que están controlados por sistema PGS están en contacto con nuestras oficinas y así nosotros comunicamos a las personas que han solicitado nuestros servicios. Nuestro trabajo es la mejor garantía que podemos ofrecer, por ese motivo estamos posicionado como una empresa confiable en el mercado nacional, nuestras tarifas están calculadas de acuerdo con la competencia del mercado, sin llegar a sorprender a nuestros clientes, quienes confían en nosotros. Como muestra de nuestros servicios de calidad estamos en constante crecimiento y nos desarrollamos para la satisfacción de nuestro grupo de interés; por este motivo, actualmente participamos en los principales proyectos de desarrollo del país, siendo nuestra mayor fortaleza

en el rubro de construcción, minería, electricidad e industria. Tenemos un cuidado especial porque utilizamos equipos tecnológicos para controlar el movimiento que realizan nuestras unidades y saber en el lugar que se encuentran. La empresa está registrada como Empresa de Transportes e Inversiones Dante S.A.C.

1.2.1. Reseña Histórica

La empresa inició sus actividades en el año 2010 con el propósito de satisfacer la necesidad de transportar mercancías y carga pesada a nivel del mercado local y nacional, esta travesía se dio con los servicios con unidades de carga liviana y poco tonelaje. Posteriormente, en este mismo año se incursiona en los principales proyectos de construcción y obras civiles del ámbito local, este rubro marcó el crecimiento de la empresa. Ya a mediados del 2014 con la finalidad de dedicarse no solo al transporte de carga pesada, sino también a las cargas especiales sobredimensionadas.

Actualmente es una de las compañías más confiables en el rubro del transporte de carga a nivel nacional, confianza que se ha ido ganando en base a sus servicios personalizados de carga y a la disponibilidad de realizar servicios en terrenos agrestes, casi inaccesibles. Este respaldo no es improvisado, sino que ha sido obtenido como resultado del trabajo incansable de nuestro personal con amplia experiencia y trayectoria.

A. ***Misión.*** Proveer de servicios de transporte, maquinaria y equipos en todos los sectores del desarrollo del país con la calidad, seguridad y confianza que se requiere con personal altamente calificado.

B. ***Visión.*** Ser el proveedor líder de equipos pesados para proyectos de construcción, minería y energía. Creando valor para nuestros clientes, accionistas y colaboradores.

C. Valores. Nuestros valores institucionales son:

Trabajo en equipo: Unir nuestras ideas, esfuerzos y acciones para el logro de los objetivos propuestos. Cada trabajador sabe en todo momento puede contar con los todos, principalmente con los que tiene mayor confianza, quienes estarán dispuestos a ayudarlos, llegado el momento habrá retribución.

Compromiso: Lealtad con nuestra organización, sus valores y sus proyectos; para esto es preciso contar con un buen ambiente labora, buen trato, seguridad en los pagos y cumplimiento con las ofertas que se les hace.

Honestidad: Fundamentar nuestras acciones en la rectitud, entereza y transparencia, de esta forma nuestros clientes tendrán la confianza necesaria para siempre busquen nuestros servicios.

Respeto: Reconocimiento de los derechos de cada uno de nuestros colaboradores, así como el respeto entre todos ellos, que se vean como una gran familia.

Responsabilidad: Fiel cumplimiento de nuestras normas y reglamentos para que exista un buen clima laboral.

Calidad: Brindar nuestros servicios con calidad y profesionalismo, cumpliendo con las exigencias de nuestros clientes y buscando la mejora continua.

D. Principios culturales. Nuestra organización destaca por tener servicios de seguridad, prueba de ello son los resultados de la preferencia de nuestros clientes, además de las personas que más nos solicitan, lo que motiva a sumar esfuerzos, siempre con la dedicación y esmero de nuestros trabajadores porque el factor humano es importante para superación constante; no tenemos un área que sea más importante que la otra, cada una de ellas cumple sus funciones en el

momento oportuno. A medida que tenemos mayor demanda los retos son mayores. Nuestra cultura se basa, principalmente en cinco principios:

Honradez. – Quienes confían en nosotros tienen la seguridad que su mercadería llegará a su destino de acuerdo con los ofrecimientos que les hacemos, sin que se pierdan los productos que nos han confiado. Esto es complementado con la adquisición de equipos tecnológicos que permiten detectar en lugar donde se encuentran nuestras unidades y así tener la seguridad que se están dirigiendo al destino programado.

Perseverancia. – Unida al esfuerzo de superación que nos identifica, la perseverancia es otro de los principios básicos de nuestra organización, conserva el anhelo de hacer un buen trabajo, cumplir con nuestros clientes, proveedores y con el crecimiento de nuestro capital humano.

Reconocimiento de nuestros trabajadores. – Valoramos el capital humano, por tal motivo los estamos capacitando de acuerdo con lo que necesitan, formamos líderes dentro de ellos para que guíen a sus compañeros y tengan buena identidad con la organización.

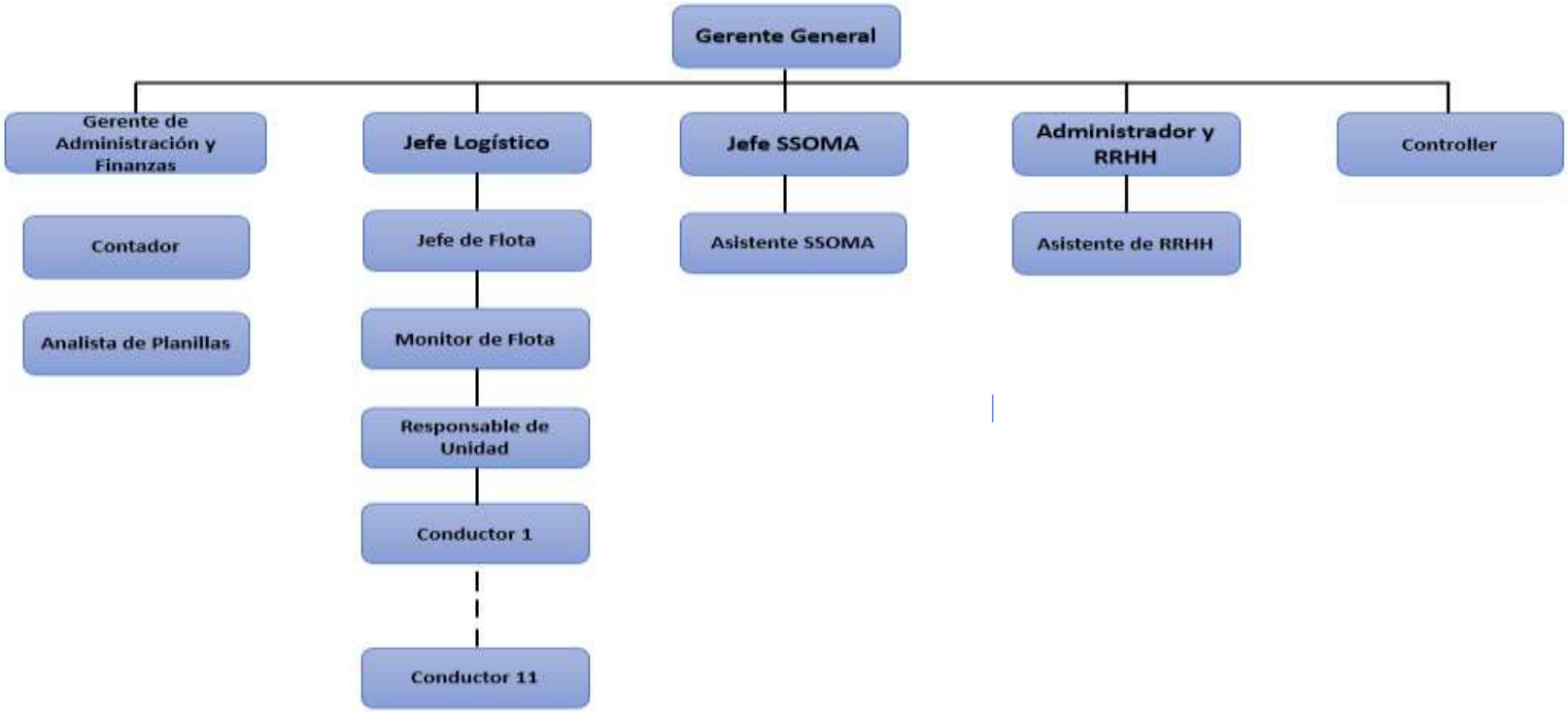
Buenas relaciones con la sociedad. – Somos conscientes que nuestros vehículos, si no tienen el mantenimiento adecuado, pueden generar contaminación del ambiente que influyen en el efecto invernadero, afectan al planeta a través del calentamiento global llegando al extremo de provocar desastres ambientales que afectan la salud, principalmente en el aparto respiratorio y en la piel y otras enfermedades que se desprenden del descuido de las unidades de transporte; otra área es la contaminación del agua. Por eso, nos preocupamos por el mantenimiento de nuestras unidades, siempre siguiendo las recomendaciones de los organismos supervisores, usamos combustibles de buena calidad, modernizamos las unidades de acuerdo con el tiempo que se requiera (Osorio y Viganó, 2007).

Seguridad al trabajador. – Los servicios que ofrecemos obliga a que nuestros trabajadores, principalmente los conductores de los vehículos, tengan la seguridad que necesitan, la misma que va desde un buen descanso, tener unidades modernas, informarles sobre las normas de respeto al tránsito, equipamiento de vestimenta, puntualidad en los salarios, repuestos al alcance de ellos, reconocimiento sobre los avances de todo el personal de la empresa; con esto tendremos a personas identificadas con nosotros así como estar listos para identificar y prevenir peligros que puedan poner en riesgo sus vidas y las de los demás. Esto se complementa porque los progresos de todos siempre son reforzados ya sea económicamente como días de descanso complementario y que son pagados.

1.3. Organigrama de la organización

Figura 1

Organigrama de Transportes e Inversiones Dante SAC



1.4. Áreas y funciones desempeñadas

1.4.1. Selección de personal para conducir unidades de transporte pesado

Todos los trabajos son de mucha responsabilidad, no hay uno que esté por encima de los demás, en el caso de conducir carga es preciso hacer una selección para conducir unidades de transporte es preciso tener mucho cuidado porque un error, por más mínimo que sea, puede llevar no solo a perder la vida de quien conduce la unidad sino también a poner en riesgo la de los demás o afectar a la comunidad. Es así como el primer paso que se hace es publicar en el portal de la organización el requerimiento que se desea en donde se deberán poner los datos que se requiere, número de conductores, tipo de unidades que se van a conducir, tipo de licencia de conducir, lugares hacia dónde se va a llevar la carga, número de viajes a la semana, remuneración, y, en general todos los beneficios que se ofrece. El segundo paso es hacer llenar los formatos que tenemos preparados donde el postulante debe poner sus datos generales, experiencia laboral previa al puesto que desea ocupar, número de infracciones que ha tenido, tipo de unidad que ha conducido, nombre de las empresas donde ha laborado y personas con las que se puede contactar para cruzar la información que ha sido registrada por el interesado, así como otros datos de suma importancia como la familia. Tenemos siempre presente que el aspirante deberá autorizar confirmar la información que ha registrado en su solicitud de emplea para que no se sienta sorprendido como que lo están investigando sin que él sepa (Silva y Ubillús, 2015).

A continuación, se procede a confirmar los datos que han sido registrados, como la identidad del chofer, historial del trabajo, récord de accidentes, causas y tipo, antecedentes judiciales; todo esto se complementa con tener actualizada la licencia de conducir, siempre se debe tener en cuenta que el perfil debe estar de acuerdo con la cultura y valores que sigue la

empresa. Si todo está en regla y cumple con el perfil que se requiere se procede a la entrevista psicológica donde se aplica algunas pruebas psicológicas para complementar los datos. Terminada esta parte el postulante se presenta a la entrevista personal a cargo de un gerente, si todo está bien se le indica acudir a un centro médico, con el que tenemos convenio, para pasar los exámenes que se exige y ya puede ser parte del grupo de conductores de nuestra organización. Con frecuencia escuchamos decir a nuestros colaboradores que para cuando se desee contar con los servicios de algún conductor ellos conocen a las personas indicadas que se pueden adaptar al perfil de lo que se está buscando, también se tiene en cuanta esta posibilidad porque son nuestros trabajadores los que conocen la realidad y saben lo que se necesita; se debe aclarar que la persona recomendada deberá pasar por el procedimiento que se hace por los demás.

El Ministerio de Salud (2009) recomienda que desde que se hace la convocatoria para el trabajo se especifique que el conductor estará 15 días a disposición de la empresa y una semana de descanso, tres semanas de trabajo y otra de descanso, o como se lleguen a poner de acuerdo; este detalle es importante porque da la oportunidad al conductor a estar más tiempo con su familia porque, recordemos, estar mucho tiempo en la carretera nos desconecta de la familia, lo cual puede ser perjudicial para todos. En nuestra experiencia nos hemos dado cuenta de que este tipo de acuerdos es valorado por los trabajadores porque estarán más tiempo con su familia. Otra recomendación es poner, desde el principio los bonos adicionales que se van a recibir, dependiendo del tiempo de dedicación y de horas de trabajo, vacaciones pagadas, días extras como premio. Al trabajador le gusta esto porque las cosas están claras y ellos pueden organizarse mejor. Recordemos siempre que un empleado feliz es la clave para el éxito para cualquier tipo de

empresa que se esté organizando y empezando a laborar, sobre todo porque se refleja en el clima de la organización y en el compromiso que se tiene con su centro laboral. Otra recomendación es que siempre que se desee contratar a un trabajador verificar que todo lo que el interesado ha puesto en su hoja de postulante sea verdad, por tal motivo es preciso contactar a los antiguos empleadores, pedir que les describa las tareas que tenía con ellos y si las cumplieron, el motivo por el que dejaron la organización, cómo fue su rendimiento, qué calificativo le pondría, cómo fue su comportamiento o sus aspectos éticos, con esto nos aseguramos que esta persona es el candidato ideal para la organización.

Silva y Ubillús (2015) nos dicen que una buena selección de personal para conducir vehículos pesados, y de gran tonelaje, con el cuidado necesario, permite:

- Generar buena comunicación entre la organización y los trabajadores porque desde el inicio se tiene claro la manera cómo se va a trabajar, el aspirante sabe al lugar que está solicitando ser incorporado y la empresa cuidadosamente lo está seleccionando, por tal motivo, al tener todo claro y que se cumpla con lo ofrecido, habrá satisfacción en el trabajador incorporado y por lo tanto identidad con la organización que lo recibe.
- Luego de la selección llegará la inducción, donde se procederá a instruirlo y se adapte al nuevo centro laboral, donde deberá encontrar un ambiente de buena aceptación y que se sienta como en familia, de esa manera se evitará la rotación que a veces es frecuente sobre todo porque el trabajador no encuentra buena aceptación o cuando lo que se le ha prometido no se está cumpliendo; aquí también se tiene en cuenta el salario emocional, muy importante para que el trabajador esté satisfecho.

- El trabajador seleccionado sabe que de la capacitación constante que reciba va a depender su superación y cada vez mejor conocimiento del avance de la tecnología de las unidades que conduce, sobre todo porque es política de la empresa estar renovando sus unidades para evitar accidentes de tránsito, tener seguridad en los conductores, asegurar llevar los productos a su destino y ofrecer buena calidad de servicios.
- Ofrecer salud y seguridad a los trabajadores ayudará a que los conductores, complementada con la capacitación, se tendrá como producto que cada chofer tenga las competencias necesarias para hacer las cosas bien.
- Acompañado a la selección también es preciso evaluar los aspectos de personalidad de los conductores porque si la persona es irritable, intolerable o no tiene un buen autocontrol, puede generar discusiones intergrupales, en la carretera o alterar el ambiente laboral.

1.4.2. Gestión humana

Armas et al. (2017) reportan que constantemente hay mejoras en la producción de vehículos de transporte, cada empresa se preocupa por fabricar unidades que cada vez sean más seguras, prácticas y con tecnología actualizada, lo que exige a que se produzca constante capacitación y mantener a los conductores actualizados en el manejo de los vehículos, lo que les exige seguir cursos para conocer sus nuevas unidades porque tienen nuevas computadoras que les servirán para recibir información de lo que le está avisando su unidad. Nuestras unidades son de última generación, preparadas para transportar material a las diversas regiones del país donde hay lluvias, nieve, abundante sol, etc.; esto va acompañado cuando se les otorga la vestimenta

adecuada porque a veces se debe transportar carga a diferentes parte del país; se les ofrece clases de la manera cómo deben alimentarse, dónde descansar para evitar asaltos, uso de botiquines, forma de comunicarse con la estación central, evitar subir personas extrañas a la unidad, dónde descansar, control en el consumo de alcohol; como vemos, la capacitación de los conductores es constante y la inversión considerable.

Todo este esfuerzo es parte de la gestión humana, los trabajadores lo reconocen, saben qué empresa de transportes es la que más se interesan por sus trabajadores, qué unidades utilizan, cómo se les reconoce tanto económicamente, qué bonos e incentivos reciben, así como la forma cómo se les motiva y la preocupación que se tiene a su familia, el seguro y la salud de los trabajadores. Para tener conductores dispuestos a realizar un buen trabajo es preciso hacerles buena inducción para que se adapten rápidamente a su centro laboral, esto trae como consecuencia que la rotación sea baja; como vemos, una persona satisfecha está multiplicando su esfuerzo y trabaja de manera feliz. Algo muy importante es también enseñarles valores como la honradez, puntualidad, veracidad, trabajo en equipo y solidaridad, los que van a contribuir a generar confianza entre ellos y los que requieran de nuestros servicios tengan la convicción que su mercadería va a llegar a su destino sin complicaciones.

Dentro de la gestión se toma en cuenta en proceso de reclutamiento para contar cada vez con mejores empleados y mejorar la calidad del servicio, aunque siempre estamos teniendo en cuenta la capacitación y el desarrollo de los nuestros. Damos mucha importancia al tema de la inducción porque si el nuevo trabajador se siente aceptado, con compañeros que le otorgan confianza, lo orientan entonces se adaptará rápidamente a nuestra organización. Esto va acompañado con la promoción que tiene cada uno porque nos preocupamos por estimularlos,

reforzarlos, reconocer su trabajo y dedicación, retener a los que más destacan y asumen liderazgo, siempre evitando la rotación. Cuando hay algún puesto por cubrir de preferencia recurrimos a lo que tenemos para que se sientan reconocidos, luego ya se somete a la convocatoria para seleccionar (Chiavenato, 2011).

Otro aspecto que se tiene en cuenta en esta área es la evaluación del desempeño, la misma que tiene como objetivo conocer la realidad que tenemos y a partir de ahí elaborar planes de mejora, siempre escuchando las necesidades de los trabajadores porque sus propuestas son valiosas. Tampoco se descuida explicarles cuáles son sus deberes y derechos para que sepan las consecuencias de sus acciones, las mismas que los pueden llevar a mejorar, así como a tener que tomar decisiones, lamentables, de amonestación, suspensión o despido, previo proceso de evaluación (Ramos y Peiró, 2014).

Como vemos, la organización valora mucho el aspecto humano porque en la medida que el trabajador se sienta estimulado, valorado, sin descuidar el bienestar de su familia, brindará un mejor servicio y se identificará con el centro laboral. Cuando alguno de ellos tiene alguna necesidad económica, de acuerdo con nuestras posibilidades, se le otorgan beneficios de adelanto de su remuneración, siempre teniendo en cuenta el tipo de urgencia que tiene. En la medida que ellos respondan tendrán más beneficios, se trata de ser justos para que no haya disconformidad ni celo, las normas se publican y explican para que todos sepan y al momento de tomar decisiones sean responsables de su comportamiento. Se les informa que el éxito de la organización está en función de lo bien que cumplamos los reglamentos y el trabajo en equipo, evitando siempre buscar culpables, más bien se buscan soluciones para que los problemas no se repitan, así estarán en constante aprendizaje.

1.4.3. Prevención de accidentes

El transporte de carga terrestre es uno de los medios más utilizados para el traslado de mercancías ya sea a nivel nacional o internacional, sin embargo es el que más se encuentra expuesto en sufrir accidentes y robos, por tal motivo se hace necesario tener capacitados a los conductores para que los productos que se le confíen transportar lleguen a su destino en el plazo fijado y sin ningún problema; entre los principales consejos que se recomienda a los conductores es respetar los límites de velocidad y señalamientos porque esta es una de las principales causas de accidentes. Otra de las causas es conducir por un periodo de demasiadas horas porque el cansancio hace perder el equilibrio de la unidad y no solo puede perjudicar al conductor sino a otras unidades que circulan por la zana, a veces traen lamentables consecuencias como por ejemplo pérdida de vidas. Otra de las causas son las distracciones durante el periodo de transporte debido a que mientras se conduce, ya sea en ciudad como en lugares abiertos, hay estímulos distractores que hacen perder el control de la unidad. Otra de las causas está en la falta de mantenimiento de los vehículos también genera accidentes. Finalmente, la mercadería que se transporta debe estar bien ubicada y segura para que al momento de dar las curvas no se vaya a mover de manera brusca y produzca inclinación de la carrocería del vehículo que puede llegar a voltearse completamente. Todo esto se complementa porque en la actualidad hay control satelital para monitorear a cada una de las unidades y así garantizar viajes seguros, considerando que dentro de las cabinas hay filmadoras que controlan al conductor por si acaso le ocurra algo que le pueda afectar la conducción del vehículo.

Es así como para prevenir los accidentes de tránsito en unidades de carga pesada se deben considerar los siguientes aspectos. En primer lugar, tener en cuanta que todos los accidentes se

pueden prevenir, para lo cual es preciso cumplir todas las normas establecidas; luego, optimizar los plazos de entrega para que el cliente se sienta satisfecho; estar siempre dispuesto a mejorar la calidad del servicio para que los clientes tengan la confianza en la empresa. Es aquí donde se tiene siempre en cuanta la capacitación continua porque es preciso identificar los riesgos, luego analizarlos y a partir de ahí empezar la fase de prevención.

Vásquez et al. (2015) sostiene que los riesgos están presentes en todo momento, pues no solo se trata de llevar la mercancía a su destino, ocurre que en trayecto se pueden producir situaciones que alteran la confianza de los clientes; acerca de esto, se trata de evitar que se produzcan robos, averías de la carga, transporte de contrabando, saqueo de la carga, tráfico de armas, conducción de narcóticos, hacer subir a pasajeros con el objeto de tener un adicional sin tener en cuenta que pueden ser personas que lo van a asaltar, declarar a la Policía que está transportando determinados artículos cuando en realidad se está transportando otra cosa. Es aquí donde se necesita que dentro de la organización se formen líderes que tenga habilidades de comunicación, negociación, manejo de emociones, manejo de conflictos, comunicación asertiva, para que exista un mejor entendimiento sobre los asuntos de seguridad. Cuando esto no ocurre hay descoordinación y el operador, en cuanto tenga la oportunidad, emigrará en busca de otra organización donde tenga un mejor trato. Observamos que la mayor parte de las empresas de transportes, al tener dueños que desconocen la importancia del factor humano, además de buscar los beneficios económicos, descuidan aspectos como este.

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

2.1. Empresa de transportes e inversiones Dante S.A.C.

Nuestra organización se ha especializado en transporte de carga por carretera a nivel nacional y en todas las regiones, con más de once años de servicios, se encuentra entre los centros laborales que tienen buena demanda debido a la seriedad que ponemos cuando transportamos los productos que nuestros clientes nos confían, hasta la actualidad no hemos tenido problemas con la puntualidad y honradez, al momento de la entrega de la carga se les llama por teléfono para informarles que ya se cumplió con el encargo que nos han confiado; cuando no se llega a entregar a tiempo lo que se nos confía es debido a que ha ocurrido algún percance en la carretera, como, por ejemplo, lluvias, derrumbes, nevadas, neblina abundante, o algún accidente vehicular que impide el moral tránsito. En cuando a lo primero, se informa a nuestros clientes lo que está ocurriendo en la carretera y sobre lo segundo se les llama por teléfono para explicarles e informarles la dificultad y el motivo por el cual va a haber cierto retraso. De esta manera estamos en constante comunicación para que no sean sorprendidos ni tengan la incomodidad de presentar reclamos, siempre estamos buscando que decirles la verdad de los acontecimientos. Para que todo se cumpla con lo esperado nuestros conductores están bien instruidos, principalmente evitando subir pasajeros en el camino porque pueden ser personas que en el transcurso del viaje terminen robando; también están prohibidos de aceptar carga después que han salido del lugar de origen porque se corre el riesgo que contenga sustancias prohibidas y luego sean perjudicados ellos mismos, así como nuestra organización, que sería un desprestigio.

Asimismo, ofrecemos servicios de alquiler de maquinaria pesada para diferente tipo de labor, siempre comprometidos con la calidad, honradez y puntualidad; motivo por el cual somos valorados, lo que se materializa por la confianza que nos depositan. Además, nuestro compromiso con la comunidad es importante porque tenemos siempre presente que vivimos dentro de ella y debemos ser responsables socialmente cumpliendo con nuestros impuestos y teniendo unidades que no contaminen el medio ambiente, por tal motivo tenemos unidades siempre en mantenimiento y son renovadas de acuerdo con las normas que están establecidas; a esto es preciso agregar que el factor humano es importante para nuestro éxito, en la medida que exista este tipo de control tendremos un servicio que garantiza tranquilidad a quienes solicitan de nosotros. Somos conscientes que el transporte forma parte fundamental de la cadena de suministro por parte de las empresas que desean colocar sus productos en el menor tiempo posible y que llegue a su destino sin pérdidas ni problemas porque quien los recibe va a poner el reclamo, terminando de responsabilizar a la empresa que se encargó del transporte.

Para esto, nuestra organización cumple con los estándares nacionales, como, por ejemplo, asegurando no sobrepasar el peso máximo que nuestras unidades deben transportar porque afecta las carreteras y pone en peligro que lo encomendado llegue a su destino como todos deseamos, al margen que también se expone la salud, o la vida, de nuestros conductores. Si en algún momento nos solicitan algún servicio y no tenemos unidades disponibles buscamos la manera de atender lo mejor a nuestros clientes y se sientan satisfechos, pero nunca aceptando la mercadería para luego esperar que lleguen unidades a transportar, con el agravante de esforzar el trabajo de los choferes, quienes deben continuar trabajando a pesar de no haber tenido descanso. Si bien esto beneficia a la empresa, así como al conductor, no se ejecuta y buscamos la forma de solucionar

lo que desean nuestros clientes, lo importante es cumplir con nuestras promesas de cumplir con la confianza que ellos han depositado en nosotros. La planificación siempre está presente en nosotros, así como el mejoramiento de nuestras rutas para que todo llegue a tiempo y sin que haya pérdida de productos.

2.2. Ejecución de programas en la empresa de transportes

A partir de las recomendaciones de la Agenda Urbana (2021) luego de muchas investigaciones relacionadas a la prevención de accidentes de tránsito, se ha propuesto que además de la capacitación a los conductores así como un buen mantenimiento de las unidades, es preciso controlar los vehículos utilizando medios satelitales para saber cuál es el movimiento de la unidad así como la manera cómo el conductor está trabajando y lo que pasa dentro de las unidades de transporte, sobre todo si se trata de pasajeros. Con esto se está mejorando el servicio de seguridad, así como ayuda a prevenir los accidentes y que la mercadería que se está trasladando llegue en el momento oportuno y sin pérdida de alguno de los productos; además se previene riesgos. Como sabemos, llevar la mercancía a su destino de manera segura es una de formas de garantizar la seguridad para todos los grupos de interés que tenemos. Por este motivo todos nuestros vehículos están adaptados a estas recomendaciones, además que ejercemos un mejor control sobre ellos evitando que se desvíen de sus rutas para trasladar material que no está dentro de lo que en ese momento se está llevando a cabo que, finalmente pueda ser peligroso y comprometedor para nuestra organización. Esta tecnología permite advertir al conductor algún problema que pueda estar pasando, así como lo que puede suceder en su entorno porque a veces hay conductores y peatones desprevenidos. El conductor está siendo supervisado, de haber algún

hecho que no se percate inmediatamente la computadora le envía una señal si detecta que se está durmiendo mientras conduce, está cansado, somnoliente, la velocidad está por encima de los límites permitidos, etc. Si se presenta algún imprevisto nuestros conductores inmediatamente se comunican con la central para ver qué decisiones se pueden tomar. Otro beneficio es que, si hubiere algún robo vehicular, de manera rápida se avisa a la policía para identificar el lugar donde se encuentra, de esta manera hay un mejor control para la seguridad del conductor y que la mercadería llegue muy bien a su destino.

Cunya et al. (2020) refieren que si se controla adecuadamente los aspectos referidos a brindar un transporte adecuado y de calidad se está llevando a tener una sociedad con bienestar porque se está cumpliendo con ser responsable socialmente, lo que repercute en todos los ámbitos donde interactúa el ciudadano, principalmente lo relacionado a nivel económico, social, familiar y ambiental porque las personas se sienten seguras. Para esto es importante una educación no solo a los transportistas en general (ciclistas, motociclistas, mototaxistas, etc.) sino a los peatones, teniendo en cuenta que es el transporte público como el segundo problema que afecta la calidad de los peruanos. Otro aspecto a tener en cuenta es el uso de la calidad del combustible, nosotros preferimos el de mejor de calidad para mantener nuestros motores y ayudar al medio ambiente (Agenda Urbana, 2021).

Ante lo antes escrito, nuestra organización está siempre cumpliendo con los estándares que nos obliga la comunidad relacionada con los transportes que nos permite tener la confianza que hasta ahora nos hemos ganado, siempre estaremos dispuestos a continuar con nuestra cultura y respetando siempre nuestros principios y valores que son la razón de ser, además del cuidado y buen trato a nuestros trabajadores.

2.2.1. Importancia de la selección de personal en la empresa

Quienes postulan a ser conductores para trabajar en nuestra empresa de transportes pasan por una selección de personal, entre las preguntas que se les hace es si tienen experiencia conduciendo camiones de carga y si ya han conducido por los caminos del país, deben tener experiencia en las tres regiones que se conocen en el país, recordemos que las carreteras del Perú tiene cada una sus propios riesgos debido a la diversidad de climas y estaciones que no necesariamente coinciden de manera uniforme porque salir desde la costa con destino a la selva deberá cruzar diferentes caminos, climas, alturas, neblinas, calor o frío que cada conductor, al momento de salir deberá saber hacia dónde va y tener la ropa y alimentación adecuada, así como conocer los caminos porque algunas veces tienen pendientes que ponen en riesgo la unidad y por lo tanto la vida de quien conduce, por lo que deberá tener en cuenta qué parte es donde hay mayor cantidad de unidades, la velocidad que conducen porque hay tramos que se puede conducir e mayor velocidad y otros deberá tener mayor cuidado por las curvas o accidentes que hay, motivo por el cual el conductor deberá esta preparado desde cada punto de destino hacia dónde va para tomar las previsiones necesarias.

También se deberá tener en cuenta qué tipo de material está transportando porque algunas veces deberá conducir con menor velocidad debido a la fragilidad de lo que lleva, pues algunas veces se le encarga minerales, otras veces material peligroso, animales, productos agrícolas o diferentes productos, cada uno deberá ser conducido de una manera especial para que llegue en buen estado a su destino. A esto debemos agregar que nuestra política es que sea solo un conductor el que transporte la carga, que tenga programado desde que parte hasta que llega a su destino la cantidad de horas que debe descansar, alimentarse y otras actividades producto de su

trabajo porque no toda la carga es llevada de un lugar a otro porque con frecuencia se va a un destino para dejar productos y desde ahí llevar otros; todo esto está cronometrado para que se cumplan los objetivos, de haber algún inconveniente, o consulta, inmediatamente se comunica por radio con la estación central. Todas nuestras unidades cuentan con la tecnología para que los conductores se desenvuelvan de la mejor manera, también tienen las comodidades necesarias para descansar y conservar los alimentos que son entregados desde la central, así se evitará que los alimentos ingeridos en la carretera les hagan daño.

De manera complementaria cada uno tiene su vestimenta especial para su lugar de destino; así, cuando viajan al norte, centro o sur, costa, sierra o selva, deberán tener indumentaria adecuada. En todo momento deberán observar el protocolo, también se les recomienda qué tipo de alimentos o bebidas deben consumir en el lugar donde están. A cada uno se les otorga el mapa de la ruta que van a seguir para llevar la carga de destino, donde le señala desde que sale hasta la dirección donde debe dejar la mercadería. En su celular también está la guía que le está advirtiendo lo que está ocurriendo o la ruta que debe seguir para que transite de la mejor manera porque a veces hay mucha congestión o le advierte algún accidente, No se descuida que la tecnología les ayuda a identificar cuál es la hora punta en determinadas zonas, no todos los lugares tienen el mismo horario para llegar a su destino, los camiones de carga pesada tienen un horario especial donde deben dejar la mercadería, si hay algún contra tiempo entonces se puede tener hasta un día de retraso, si el producto transportado es perecible se presentarán los problemas; es por eso que nuestros conductores están siempre capacitados y cuidadosamente seleccionados, ellos pondrán su cuota de experiencia porque de tanto conducir han ganado mucha experiencia para hacer las cosas bien hechas.

Entre los requisitos que deben tener nuestros conductores tenemos: contar con licencia de conducir profesional actualizada porque ser conductor de vehículos requiere mucha experiencia, teniendo en cuenta que algunas veces también se debe agregar una carreta, lo que implica tener mayor pericia, esto requiere que previamente nuestros conductores sean capacitados para hacerlo, aunque con la tecnología los ayuda de todas maneras se necesita experiencia, la misma que deben irla ganando paulatinamente. Presentar esta licencia de conducir implica que el aspirante a trabajar con nosotros ha cumplido los requisitos que le exige el Ministerio de Transportes para extenderle su permiso (examen médico, haber aprobado el Programa de Formación de Conductores, el Examen de Reglas de Tránsito y el de manejo. Al inicio el aspirante siempre tendrá el apoyo de un supervisor, quien verificará que está haciendo bien lo que dice saber, en otras palabras, deberá demostrar lo que ha puesto en su hoja de vida. Otro de los requisitos es presentar documento que garantice tener experiencia en la conducción de estos vehículos, lo que se debe verificar con sus anteriores trabajos y tener al día el certificado de antecedentes policiales y judiciales. Luego de haber aprobado los exámenes psicológicos y de entrevista, el aspirante asiste a un centro médico con el que tenemos convenio para pasar los exámenes médicos correspondientes. Finalmente, con la supervisión de una persona encargada, al inicio empezará a hacer viajes cortos dentro del país, de aproximadamente 200 kilómetros, de ida y vuelta transportando mercadería, y paulatinamente se irá confiando la unidad que será, en adelante, su principal herramienta de trabajo.

Cumplidos los requisitos que previamente se han publicado en la página web del centro laboral, se empieza el programa de inducción donde se les explicará detalladamente la labor que va a realizar, esta etapa es muy importante porque de la manera cómo es recibido va a depender

la identidad que tiene con la organización. Por otra parte, la organización es consciente que hay conductores más capacitados los mismos que prefieren presentarse a otro centro laboral; sin embargo, los que recibimos son formados para hacer muy bien su trabajo y les damos todas las herramientas necesarias para que desempeñen bien su labor, para lo cual es necesario ofrecerles un buen clima laboral donde se sientan satisfechos y si tienen alguna necesidad en particular siempre pueden contar con nosotros. Todos, desde el primer día son bienvenidos, capacitados y que tengan compromiso con nosotros, trabajen en equipo, tener en cuenta siempre los objetivos que perseguimos, así como nuestra cultura (Alegre y Alarcón, 2016).

A. Justificación de la selección. Si bien la capacitación y el compromiso que debe tener cada uno de los conductores para ejecutar bien lo que se les encomienda y llegar a su destino sin contratiempos contribuye a ofrecer servicio de calidad, también debemos tener en cuenta que es preciso seleccionar adecuadamente a las personas que se encargarán de llevar la mercancía porque al conducir adecuadamente se le debe sumar la actitud, el compromiso que se tiene con la organización que lo acepta. Este proceso se inicia publicando en las redes sociales la convocatoria para cubrir plazas de conductores, que reúnan ciertos requisitos para cumplan con el perfil que se espera, esto se acompaña con la presentación del currículo y termina con la publicación de los resultados. La información que se recibe por parte del postulante es verificada demostrando que hace bien lo que dice, así como pedir información de sus anteriores centros de trabajo. Deseamos que el trabajador, al incorporarse a la organización, sepa que lo ofrecido por nosotros lo va a obtener, de esa manera evitamos que se traslade a otro centro de trabajo porque se trata de mantener a las personas que han sido seleccionadas y luego se ha hecho el proceso de inducción. Se tiene en cuenta cómo es la personalidad del aspirante porque deseamos que

ingresen personas que ayuden a un buen clima laboral. Haciendo una buena selección estaremos asegurando que no se produzcan accidentes de tránsito porque el interesado se adapta rápida a nuestra cultura, que es el respeto a las normas de tránsito y trabajo en equipo. En el momento de la capacitación se les informa de la cantidad de muertes por accidentes de tránsito que hay en el Perú y en el mundo, además de los que quedan incapacitados para trabajar, las secuelas psicológicas, así como los costos para la familia, teniendo en consideración que con frecuencia son los únicos que construyen al sostenimiento de la familia.

El Perú es uno de los países con mayor índice de accidentes de tránsito, una de las causas es el deterioro de las unidades de transporte, por tal motivo, nuestra organización se preocupa por dar mantenimiento continuo y la renovación de flota de acuerdo con el tiempo, o kilómetros, que ha recorrido. La Policía Nacional reporta que cada día fallecen por accidentes de tránsito, por tal motivo, ya está considerado como un problema de salud pública. Por eso, cada uno de nuestros trabajadores tiene la información, en cifras y gráficos, la realidad; también se les realiza programas de capacitación para que tomen conciencia de la importancia de conducir respetando las reglas y actuando con criterio. La tolerancia se debe practicar porque la realidad en nuestro país registra que hay desesperación en todos los conductores por llegar a su destino, aunque a veces pongan en riesgo la vida, y salud, de otras personas.

B. Objetivos de la selección. Para la selección de los choferes que conducen unidades de carga pesada se han elaborado los objetivos que tenemos en cuenta, teniendo en cuenta que si bien todas las empresas necesitan de empleados, siempre se está pensando en incorporar a los mejores dentro de los que se presentan, a pesar que muchas veces no lo hacen los que desearíamos; a pesar de todo, se busca seleccionar no solo a los mejores sino a todos

aquello que reúnen el perfil de nuestra organización, que estén alineados a nuestra misión y misión, tenemos en cuenta que además de estar preparados para desempeñarse adecuadamente también que sean personas que estén dispuestas a trabajar en equipo y sean soporte de sus demás compañeros en el momento que sea necesario; depende estos factores para que la productividad de la empresa y los objetivos se puedan lograr, sean a corto o largo plazo. Por ese motivo es importante hacer una buena selección, para lo cual tenemos nuestras estrategias y planes bien elaborados:

- Presentar en las redes sociales de manera clara y entendible la convocatoria, que no haya dudas al momento de acercarse a la empresa con su currículo.
- Seleccionar a los mejores para que se pueda ofrecer servicios de calidad, teniendo en cuenta que otras organizaciones de nuestro rubro también desean ofrecer buenos servicios.
- Evaluar, además de los conocimientos de conducir, el factor humano de cada postulante para garantizar un buen clima laboral, a la vez que se identifiquen las fortalezas y debilidades de cada persona.
- Analizar las habilidades de cada postulante para saber quiénes están aptos para alguna posición, asumir liderazgos y alguna responsabilidad al momento de tomar decisiones porque hay momentos que se debe actuar sin necesidad de estar consultando.
- Identificar a los más capaces para trabajar en equipo porque ayuda a mantener un orden dentro de la empresa, además de tener conocimiento que se ha seleccionado a los mejores trabajadores para consolidar a la organización entre las mejores en los servicios que ofrece y logar la superación.

C. Acciones para seguir. Las organizaciones desean tener éxito en todas las decisiones que toman, siempre están viendo la manera de invertir para mejorar, con frecuencia quieren resultados a corto plazo, conocen muy bien que sus mejores logros están en función a muchas variables que a veces no se pueden controlar todas para alcanzar la productividad; es aquí donde es importante la creatividad de los trabajadores así como asumir liderazgo en el momento oportuno, aunque siempre teniendo en cuenta la opinión de los gerentes o del protocolo que se debe seguir, a partir de este momento es necesario tener en cuenta a las personas que seleccionan porque dependiendo como se desempeñen se llegarán a cumplir las metas propuestas; es así que el proceso de selección tiene mucho que ver con el éxito:

- Trabajar directamente con la oficina de recursos humanos porque son ellos los que plantean las necesidades que se requieren, desde ahí se inicia el proceso de reclutamiento, a partir de ahí se selecciona a los mejores, que formarán parte del capital humano de la organización, el mismo que, luego de ser recibido, empezará a ser capacitado para contribuir a la superación de la organización.
- Durante el proceso de selección se llevan a cabo los exámenes y entrevistas personales para identificar lo que podrá rendir cada uno, siempre descubriendo las fortalezas y debilidades para mantener las primeras y empezar a mejorar las segundas; para esto se desarrolla constantemente el proceso de capacitación, con esto se logrará tener una empresa competitiva. Cuando se trata de promover a los conductores de vehículos, o ganen ciertos beneficios, es consecuencia de la productividad y dedicación que lograr porque contribuye a un mejor posicionamiento de la organización, además de la constante colaboración entre los compañeros.

- La buena comunicación es importante porque contribuye a mejorar las habilidades sociales y las buenas relaciones entre ellos, las instrucciones deben ser claras.
- El logro final que se desea es tener nuestra propia marca como organización y que se tenga conocimiento que estamos ofreciendo servicios de calidad, pero también de ofrecer un buen trato, que el trabajador sepa que lo ofrecido desde el primer día se está cumpliendo
- Identificar a las personas más capacitadas, de preferencia a quienes sean talentosos, que ayuden a resolver problemas y contribuir a la consolidación de la organización, así como se identifiquen con nosotros y estén dispuestos a cumplir con nuestra misión. No descuidamos nuestra base de datos porque llegado el momento se pueden convocar a personas que no han alcanzado vacante pero sí se merecen ser incorporados.

2.2.2. Importancia de la gestión humana en la empresa

Nuestros conductores están preparados para transportar mercadería a cualquier parte de nuestro país, tienen conocimiento de nuestras carreteras, climas, accidentes geográficos, época de lluvias; para ayudarse cuentan con la tecnología suficiente donde se van orientando de manera complementaria de las ocurrencias que puede haber mientras desempeñan su trabajo, están en constante comunicación con la central. Por su parte, cuando hay alguna dificultad, ajena a nuestra labor, comunicamos a las personas que confían en nosotros para informarles que la mercadería a trasladar no podrá llegar en su momento debido a circunstancias ajenas a nuestra voluntad (toma de carreteras, lluvias torrenciales, derrumbes, neblinas), de todas maneras, siempre se está buscando la manera de llegar oportunamente a nuestro destino.

Como psicólogos, dentro de la oficina de recursos humanos, tenemos claro que nuestros conductores trabajan tres semanas seguidas y descansan una, otros laboran 15 días y descansan siete. De todas maneras, están sometidos al estrés debido a la alta concentración a la que están sometidos, saben que en la carretera también hay otros choferes que desean llegar a tiempo y que están delante y atrás de él algunas veces hasta tocándoles el claxon para apurarlos, los peatones que a veces no respetan el semáforo, la responsabilidad de conducir el tipo de carga, llegar a una hora determinada para poder entregar la mercadería en el momento oportuno porque si se retrasa deberá esperar hasta el día siguiente así como que también se puede malograr, con el perjuicio no solo de la organización sino también de los clientes; teniendo en cuenta que a veces se transporta animales y materiales peligrosos (Roldán, 2021). Por eso, es necesario implementar programas de gestión humana donde se incluye el desarrollo humano, capacitación en salud y seguridad, hacer buena inducción, preocuparnos por la familia. De manera paralela nos preocupamos por reconocerles sus pagos puntualmente y que sean justos. No olvidamos del salario emocional que es preciso para mantenerlos y evitar la movilidad.

A. Justificación de la gestión humana. Es importante hacer una buena gestión porque si se cumplen los plazos siempre habrá mejoras, el trabajador se sentirá seguro porque cuenta con todas las medidas de seguridad para hacer un buen trabajo. El hecho que una unidad no esté en movimiento no significa que no esté trabajando porque puede ser que esté en mantenimiento para hacer un buen trabajo, otras veces el conductor puede estar descansando, lo mismo que el motor. En la medida que estemos atentos a garantizar un buen trabajo y le damos todas las medidas de seguridad a nuestros trabajadores haremos un buen trabajo y tendremos calidad en el servicio que ofrecemos.

B. Objetivos de la gestión. Entre los objetivos que se ha planteado la organización tenemos:

- Garantizar la capacitación continua para que nuestros transportistas tengan la seguridad que sus unidades son de calidad, buen mantenimiento para que realicen buen trabajo.
- Ofrecer salud y seguridad a los trabajadores preocupándonos por sus visitas de manera periódica al servicio médico a través de la oficina de bienestar para supervisar que se encuentran en buen estado de salud física, mental y social.
- Reconocer una remuneración justa y oportuna para que tenga tranquilidad con la familia, a la vez que el seguro debe estar al día para beneficio de la familia; también capacitación a medida que se adquieren nuevas unidades para competir dentro del mercado laboral.
- Informarles sobre las normas de la organización y que sepan cuáles son los deberes y derechos.

C. Acciones para seguir. Tenemos las siguientes:

- Informarles desde el inicio los beneficios que obtendrán en la medida que el trabajo sea más eficiente; recibirá bonos especiales si hace mayor cantidad de horas de trabajo, pero no se lleguen a estresar porque esto generaría más gastos y no abrís un costo beneficio, se trata de tener personas sanas.
- Ofrecerles constantemente reforzadores para que se sientan reconocidos, de esa manera los mantendremos dentro de la organización y evitamos la movilidad o que cambien de organización.
- Asegurarles salud y seguridad ofreciéndoles los equipos de trabajo y garantía que un buen desempeño.

2.2.3 Importancia de la prevención de accidentes de tránsito

Cada año se extreman las medidas de seguridad para prevenir accidentes de tránsito, por eso también se busca el apoyo de la tecnología satelital, que va orientando la conducción del vehículo donde se le va informando al conductor los aspectos meteorológicos, posibles problemas en la ruta y otros aspectos relacionados de su interés que lo ayudan a llegar seguro a su destino; contribuye identificar la manera cómo el conductor está guiando el vehículo, se puede identificar signos de somnolencia, hablando por celular, escuchando música que lo distraiga, velocidad que supera el límite exigido, qué otras unidades de transportes están cerca de él.

De manera complementaria es preciso capacitar a los conductores porque, como sabemos, el 90% de los accidentes está centrado en la falla humana. La fatiga es la principal causa de los accidentes, esta se debe a la concentración de unidades en la carretera, monotonía en el viaje, concentración en los problemas personales, condiciones climáticas adversas, unidades con demasiados años circulando, poca ventilación, periodos largos de conducción, incomodidad en el asiento, deficientes señales de tránsito, como consecuencia de todo esto se produce la disminución de la vigilancia, deficiencia en la percepción, fácil distracción. Otra causa es la ingesta de bebidas alcohólicas, poco descanso, comer demasiado. También los accidentes de tránsito se han asociado al deseo de llegar a tiempo al lugar de destino; esto es así porque en el transporte de carga pesada hay horarios que se puede ingresar a los grandes mercados, de tal manera que si se llega tarde deberá esperar 24 horas más y eso lo perjudica.

Se ha descubierto que cuando la persona tiene problemas psicológicos, familiares, de grupo, las cosas no le resultan como desearía, esto los lleva a tener mucha frustración que los puede llevar a tomar malas decisiones como insultos a otros conductores, querer adelantar a otras

unidades en momentos inoportunos, tener acciones temerarias. Otra de las causas es el exceso de confianza que se traduce en la repetición, rutina, creerse capaz de conocer las pistas por el largo tiempo que tiene conduciendo, no tener miedo a las carreteras o confiado que su vehículo no va a fallar, uso del celular en lugares que supuestamente no hay mucho tráfico. Por eso, el conductor no se puede confiar de sí mismo, debe haber concentración oportuna, la mente y ojos deben estar concentrados en el camino. Saber conducir en momentos de lluvia, demasiado sol, neblina, excesivo tráfico.

A. Justificación de la prevención de accidentes de tránsito. Como vemos, el error humano, manifestado a través del exceso de velocidad, imprudencia del conductor, imprudencia del conductor, consumo de sustancias, estilos de comportamiento (deficiente percepción del riesgo, estrés, impulsividad, impaciencia, agresividad y conductas antisociales, creer que nada les pasará). Es así como se hace necesario la capacitación constante y reforzar las conductas de conducir de manera eficiente ofreciendo programas de recompensas por cada viaje que se haya hecho sin problemas, que le van a servir para mejorar sus remuneraciones y ascensos cuando haya oportunidades, así como capacitarlos en técnicas de liderazgo.

B. Objetivos de la prevención de accidentes de tránsito

- Capacitar a los conductores para que ofrezcan un servicio de calidad, la misma que va a ser reconocida por los clientes a quienes servimos, que tengan la convicción sobre la responsabilidad debido porque el factor humano contribuye a tener el éxito esperado.
- Establecer un sistema de recompensas para reforzar las buenas prácticas cunado se conduce.

- Preparar a los conductores a gestionar sus emociones para evitar impulsividad, agresiones o discusiones debido a la imprudencia de otros conductores o peatones; aquí es importante el autocontrol.

  Realizar dinámicas grupales para que cada uno cuente sus experiencias y presente recomendaciones de lo que ha ido aprendiendo en la ruta.

C. Acciones para seguir en la prevención de accidentes. El trabajo que se realiza en la actualidad se relaciona con las necesidades que se van presentando:

- Enseñar a identificar los errores más comunes que se producen y generan accidentes en la carretera para que los conductores de la organización estén preparados para ofrecer servicios de calidad, además que tengan conciencia que en casa los espera su familia.
- Se identifica a los que más se dedican para que sean los líderes o los que ayuden a la capacitación aprovechando la experiencia que tienen.
- Ofrecer salario emocional para que los conductores se sientan reconocidos psicológicamente, estén identificados con la organización y se mantengan dentro de la organización evitando rotación continua.

III. APORTES A LA INSTITUCIÓN

3.1. Trabajo en el área de recursos humanos

El trabajo principal, dentro de la oficina de recursos humanos, en parte, está en identificar los factores de riesgo que impiden un mejor desempeño en los conductores; siempre partiendo que el factor humano es lo más importante dentro de la organización, teniendo en cuenta que el ser humano es biopsicosocial, el equilibrio en estas tres variables va a general el bienestar de cada uno, lo cual va a impactar en la familia y en la organización. En cuando a la salud, cada seis meses se llevan a cabo análisis completos con una organización de salud con la que se tiene convenio, por lo general durante sus vacaciones; se evalúa si se consumen sustancias prohibidas, alimentación. Lo relacionado a la variable psicológica, se desarrollan programas donde se les explica la importancia de estar descansados antes de empezar cada salida, sobre todo cuando estas tienen una duración de una semana y así se evita la fatiga. No se pueden confiar en su experiencia ni en el conocimiento de la carretera porque deben tener en cuenta que hay otros conductores que pueden estar confiados o distraídos y pueden generar accidentes. Respetar las reglas de tránsito (velocidad controlada, manejar a la defensiva, darse el tiempo necesario evitando pérdida de tiempo porque a veces se encuentran con amigos y distraen el tiempo, evitar adelantarse en espacios peligrosos, uso indebido del celular). A veces hay obstáculos en la ruta que pueden haberse colocado a propósito para robar, se debe estar advertido.

El control del estrés es otro de los programas a desarrollar porque no solo impacta en lo biológico sino también en lo psicológico y social que puede alterar el clima laboral o tener problemas con la familia, es así como luego de cada viaje tiene por lo menos 24 horas de

descanso, sin contar el descanso obligatorio durante el día, así como respetar el horario de ingerir sus alimentos, tener cuidado con peatones imprudentes. Cuando tienen problemas personales o familiares que atender se les otorga licencia pagada, de ser el caso, porque a veces tienen pérdida de algún familiar cercano o deben atender un problema de salud. Con frecuencia desean adquirir un bien, para eso se les brinda las facilidades necesarias. Se presta mucha atención al mantenimiento de las unidades de transporte para que no tengan contratiempos y evitar accidentes, ellos también las deben cuidar porque es su herramienta de trabajo.

Se presta mucha importancia a la prevención donde prima la comunicación entre todos porque a partir de aquí se rescatan experiencias que se han ido obteniendo a través de los años, la misma que es valiosa sobre todo para los que recién se incorporan, a pesar de que hay un proceso de inducción para tener un trabajo eficiente. Hay reuniones mensuales de dos horas con los grupos que se encuentran en la capital para evaluar el trabajo de cada uno, así como las experiencias que van ocurriendo. Otro aspecto importante es qué hacer cuando ocurre algún hecho, emergencia, y la manera de darle solución, es aquí cuando la comunicación se convierte en algo importante, además, cada uno presenta un informe de las ocurrencias de cada uno de sus viajes. También se especifican los reconocimientos que tendrá cada uno, de manera complementaria, al trabajo que realizan.

Se han identificado fortalezas en cada uno de ellos, como, por ejemplo, trabajo en equipo, cada uno es soporte de los demás y hay ayuda mutua, el salario emocional permite que haya mayor esfuerzo por trabajar respetando los protocolos de la organización porque no solo es salir y llegar a tiempo sino que la ha trabajado con calidad, con esto tenemos una mejor ubicación al

momento que nuestros clientes solicitan de nuestros servicios, todos se benefician y mejora el clima laboral, así como el compromiso con su centro de trabajo.

Paulatinamente hemos ido formando nuestra cultura organizacional, la misma que se materializa a través de la puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso, comunicación, respeto a la misión y visión. La organización se preocupa por cancelar sus salarios oportunamente, aportar al seguro para que tanto ellos como su familia puedan recibir atención cuando lo necesiten

IV. CONCLUSIONES

4.1 El respeto a las normas de tránsito y el equilibrio socioemocional de los conductores contribuye a la prevención de los accidentes de tránsito y a mejorar la productividad de la empresa, cumpliendo así con los objetivos propuestos.

4.2 La capacitación en la enseñanza de conducir responsablemente las unidades de transporte, así como el cuidado de cada una de ellas, permite ahorrar en reparaciones y accidentes que se pueden prevenir.

4.3 El desarrollo de programas donde se les instruye a respetar las normas de tránsito, tener el descanso necesario, evitar sobrepasar los límites de velocidad permitidos, manejar a la defensiva, controlar el estrés ha contribuido a tener equilibrio emocional.

4.4 El cuidado del medio ambiente ha permitido que nuestra organización sea reconocida y ubicada entre las mejores, a la vez que se ofrece servicios de calidad y puntualidad.

V. RECOMENDACIONES

5.1 Contar con el apoyo de la tecnología para la prevención de accidentes, lo cual permitirá al conductor trabajar con mayor seguridad, lo que se complementará con el respeto a las normas de tránsito, ahorrando costos y mejorando la productividad.

5.2 Desarrollar programas para mejorar el servicio, principalmente lo relacionados a la prevención, mejora de habilidades sociales, prevenir estrés laboral, para lograr bienestar y equilibrio emocional en cada uno, lo cual se visualizará en un buen clima laboral.

5.3 Realizar mantenimiento a cada una de las unidades para entregar la mercadería en el momento oportuno, se cuidará el medio ambiente y la salud de los conductores; con esto estaremos siendo responsables socialmente.

5.4 Mantener la flota de unidades actualizada y reemplazarlas de acuerdo a la cantidad de kilómetros, de esa manera se evitarán accidentes.

VI. REFERENCIAS

Agenda Urbana (2021). *Acciones prioritarias para impulsar un transporte sostenible, digno y humano para una mejor calidad de vida en el Perú.* Ediciones Agenda Urbana. https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2021/09/Documento-de-politica-Movilidad.pdf

Alegre, M. y Alarcón, G. (2016). *Transporte urbano: ¿Cómo resolver la movilidad en Lima y Callao?* Consorcio de Investigación Económica y Social. http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/dp_transporte_urbano_sep.pdf

Armas, Y., Llanos, M. y Holguín, P. (2017). Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales. *Revista Ecotec*, *1*(1), 1-139. http://dx.doi.org/10.21855/librosecotec.26

Asunción, L. (2005). Psicología de la seguridad y prevención de riesgos de accidentes en carretera. *Prevención de riesgos, seguridad y salud laboral*. 11, 54-66. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1392521

Cunya, M., Peña, P.O. y Vargas, K.N. (2020). *La articulación como instrumento para mejorar la productividad urbana en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao*. [Trabajo de investigación de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. http://hdl.handle.net/11354/2839

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). Mc Graw Hill. https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/bitstream/handle/bhp/565/Chiavenato%20I_2011_Administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, R. (2020). *Gestión del talento humano, evaluación del desempeño, selección de personal y prevención en la empresa de transportes y comercio Sol del Pacífico EIRL*. [Trabajo de Suficiencia profesional, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. https://hdl.handle.net/20.500.13084/4769

Ledesma, R., Poó, F. y Montes, S. (2011). Psicología del tránsito: Logros y desafíos de la investigación. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, *3*(2), 108-119. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333127105007

Ministerio de Salud (2009). *Plan Nacional de la estrategia sanitaria nacional de accidentes de tránsito 2009-2012.* SINCO editores S.A.C. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391493/Plan_nacional_de_la_estrategia_nacional_de_accidentes_de_tr%C3%A1nsito_-_ESNAT_2009-2012__Documento_t%C3%A9cnico20191017-26355-ittuz1.pdf?v=1571312848

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2009). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad vial. Es hora de pasar a la acción.* https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/f48336c7-7e64-41cb-bc62-b6e1eb3d2eec/content

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2013). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad vial. Apoyo al decenio de acción: resumen*. https://iris.who.int/handle/10665/83798

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2023). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad vial 2023.* https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240086517

Osorio, G. y Viganó, R. (2007). Propuestas de solución bimodal al problema de la contaminación vehicular urbana. *Revista de ingeniería e investigación*, *27*(3), 143-148. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-56092007000300016&lng=en&tlng=es.

Ramos, J. y Peiró, J.M. ((2014). La psicología del trabajo y las organizaciones en tiempos de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, *35*(1), 1-4 https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77830184001

Roldán, P.K. (2021). *Gestión del talento humano en una Empresa de Transporte de Carga, 2021.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72506/Rold%c3%a1n_PPK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, R. y Ubillús, M.C. (2015). *Propuesta de mejora basada en competencias para el proceso de admisión de personal en una empresa de servicio de transporte terrestre de carga pesada ubicada en el norte del país.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT https://repositorio.usat.edu.pe/server/api/core/bitstreams/48998065-86c3-4013-896f-db83deb095dd/content

Vásquez, R. D., Mejía, Y., Rodríguez, B., y Ponce, M. T. (2015). Retención del talento humano en pequeñas y medianas empresas: Evidencias de México. *Revista Global de Negocios*, *3*(4), 59–67. Rechttps://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2658740