

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
ADMINISTRATIVA



**“PROPUESTA PARA MINIMIZAR LA ALTA ROTACIÓN DE LOS
CONDUCTORES EN LA EMPRESA DAGAL S.A.C”**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: DIDIERI ROOSEMBERT GÁLVEZ CHIRINOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO**

2019

Lima - Perú

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTOS

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA por darme la oportunidad de estudiar y ser un futuro profesional.

Al Docente Metodólogo y de Especialidad al, Ing. Julio Cesar Sandoval Inchaustegui por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar Trabajo de Suficiencia profesional con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis profesores el Ing. Pardo. Ing. Portillo, Ing. Cacho por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL	4
RESUMEN	8
PALABRAS CLAVES	9
INTRODUCCIÓN	10
1. CAPÍTULO I. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	11
1.1. Datos Generales.....	12
1.2. Nombre Razón Social de la Empresa.....	12
1.2.1. RUC: 20519254752.....	12
1.2.2. Razón Social	12
1.2.3. Logo de la Empresa.....	12
1.2.4. Tipo de Empresa	12
1.2.5. Condición: Activo.....	12
1.2.6. Fecha de Inicio Actividades: 17 / junio / 2008	12
1.2.7. Actividad Comercial.....	12
1.2.8. Gerente General: Dario Gálvez Ñahuis	12
1.3. Ubicación de la empresa.....	12
1.4. Giro de la Empresa.....	14
1.5. Tamaño de la Empresa	15
1.6. Breve Reseña Histórica de la Empresa.....	15
1.6.1. Periodo Evolutivo	18
1.7. Organigrama de la Empresa.....	15
1.8. Misión, Visión y Política	16
1.8.1. Misión	19
1.8.2. Visión.....	19
1.8.3. Política	19
1.9. Productos y Clientes.....	20
1.10. Premios y Certificaciones	21
1.11. Relación de la Empresa con la Sociedad	21
1.11.1. Medio Ambiente	22

2. CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
2.1. Descripción del área en que se participó	24
2.2. Antecedentes nacionales	25
2.2.1. Síntomas	32
2.2.2. Causas	32
2.2.3. Pronostico	32
2.2.4. Control de Pronostico (Método Ishikawa)	32
2.2.5. Definición del problema.....	
2.3. Problema General y Específicos.....	33
2.3.1. Problema General	33
2.3.2. Problemas Específicos	33
2.4. Objetivo General y Específicos	33
2.4.1. Objetivo General.....	33
2.4.2. Objetivos Específicos	33
2.5. Justificación.....	34
2.6. Alcances y Limitaciones.....	34
2.6.1. Alcances.....	34
2.6.2. Limitaciones	34
3. CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	35
3.1. Marco Teórico	36
3.2. Transporte de Carga	36
3.2.1. Componentes del Sistema de Transporte.....	36
3.2.2. Oferta y Demanda	37
3.2.3. Clasificación de Transporte	37
3.2.4. Transporte de Pasajeros, Transporte de Carga	37
3.2.5. Transporte Urbano, Transporte Interurbano	38
3.2.6. Camión	38
3.2.7. Plataforma de Carga.....	40
3.2.8. Contenedor	42
3.2.9. Flujo grama del servicio de Transporte de Carga	45
3.2.10. Conductor de Camión	47
3.2.10.1. Características de Formación	48

3.2.10.2. Conocimientos Requeridos.....	48
3.2.10.3. Trabajo Específico que Realiza	48
3.2.10.4. Titulación Obligatoria	49
4. CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.1. Diseño	52
4.2. Población	52
4.3. Metodología de la Investigación	52
4.4. Técnicas de Procesamiento y análisis de datos.....	53
4.5. Estructura del Instrumento cualitativo.....	53
4.5.1. Motivación	54
4.5.2. Método de Trabajo.....	57
4.5.3. Unidades.....	60
4.5.4. Beneficios Laborales.....	63
4.6. Estructura del Instrumento Cuantitativo	65
4.6.1. Motivación	65
4.6.2. Método de Trabajo.....	66
4.6.3. Unidades	68
4.6.4. Beneficios Laborales.....	70
5. CAPÍTULO V. ANÁLISIS CRÍTICO Y PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS	71
5.1. Análisis crítico de los no adecuados (04 dimensiones)	72
5.1.1. Método de Trabajo	72
5.1.1.1. Pregunta N°04 / Propuesta de solución.....	72
5.1.1.2. Pregunta N°05 / Propuesta de solución.....	72
5.1.1.3. Pregunta N°06 / Propuesta de solución.....	73
5.1.1.4. Pregunta N°07 / Propuesta de solución.....	74
5.1.1.5. Pregunta N°08 / Propuesta de solución.....	74
5.1.1.6. Pregunta N°09 / Propuesta de solución.....	75
5.1.1.7. Pregunta N°12 / Propuesta de solución.....	75
5.1.2. Unidades.....	76
5.1.2.1. Pregunta N°01 / Propuesta de solución.....	76
5.1.2.2. Pregunta N°02 / Propuesta de solución.....	77

5.1.2.3. Pregunta N°03 / Propuesta de solución.....	77
5.1.2.4. Pregunta N°04 / Propuesta de solución	77
5.1.2.5. Pregunta N°05 / Propuesta de solución	77
5.1.2.6. Pregunta N°06 / Propuesta de solución	78
5.1.2.7. Pregunta N°07 / Propuesta de solución	78
5.1.2.8. Pregunta N°08 / Propuesta de solución	78
5.1.3. Beneficios Laborales	79
5.1.3.1. Pregunta N°01 / Propuesta de solución.....	79
5.1.3.2. Pregunta N°02 / Propuesta de solución.....	79
5.1.3.3. Pregunta N°03 / Propuesta de solución	80
5.1.3.4. Pregunta N°04 / Propuesta de solución.....	80
5.1.3.5. Pregunta N°06 / Propuesta de solución.....	80
5.1.3.6. Pregunta N°07 / Propuesta de solución	81
6. CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
6.1. CONCLUSIONES.....	83
6.2. RECOMENDACIONES	83
6.2.1. Propuesta de solución a corto plazo (0 - 6 meses)	83
6.2.2. Propuesta de solución a mediano plazo (6 meses – 2 años).....	84
6.2.3. Propuesta de solución a largo plazo (2 años a más).....	85
Bibliografía	86
Anexos	87
Matriz de consistencia.....	87
Instrumento de medición (Encuesta Realizada)	88
Plan de contingencia	90

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo minimizar la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C. de tal manera no se pierda la inversión realizada por parte de la empresa para la formación e inducción para los conductores. Esta propuesta de gestión podría tomarse como referencia el proceso mencionado para evitar las pérdidas de inversión actuales y de preferencia se debería tomar en cuenta desde la concepción del proyecto.

El desarrollo del trabajo empieza con los dos primeros capítulos en los cuales se sientan las bases necesarias para el posterior planteamiento de las propuestas de mejora a implementar.

En el primer capítulo se abordarán datos generales de la empresa, así como el plan evolutivo de la misma, organigrama y una breve reseña histórica.

El capítulo dos se detalla el diagnóstico de la situación actual de la empresa DAGAL S.A.C., determinando los puntos críticos encontrados, así como los síntomas y causas que determinan la alta rotación de los conductores en la empresa.

El capítulo tercero explica el marco teórico en el cual se sustentan las herramientas a utilizar. En el capítulo cuarto se establecerá toda la metodología a utilizar en el siguiente trabajo de suficiencia profesional.

En el quinto y sexto capítulo, luego del diagnóstico, se presentan las propuestas de solución para estos problemas resaltando las recomendaciones y así lograr mantener comprometidos a los conductores en la empresa DAGAL S.A.C.

La presente investigación utiliza un diseño NO EXPERIMENTAL TRANSECCIONALES DE TIPO DESCRIPTIVO SIMPLE, debido a que uno de los objetivos de esta investigación es proponer minimizar la alta rotación de los conductores en la Empresa DAGAL S.A.C., este tipo de diseño permitirá realizar una descripción y, posteriormente, conducirá a la ejecución de una encuesta con la mayor precisión y fidelidad posible sobre las variables que influyen en el desempeño de los conductores.

PALABRAS CLAVE

- Transporte
- Conductores
- Rotación
- Beneficios
- Satisfacción

INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte representa una de las mayores necesidades de la economía, además de ser uno de los motores que impulsa su desarrollo ya que comunica y moviliza personas, cargas y en general a todos los recursos. En el caso del servicio de transporte de carga general, en todas las sociedades existe la necesidad de satisfacer sus necesidades, como muchas veces una misma ciudad no puede abastecerse, se realizan intercambios comerciales con otras en busca de diferentes recursos y progreso. Es así que este grupo de individuos debe transportar la mercancía que tienen físicamente a otro lugar, ya sea para el intercambio o dentro de la misma ciudad para el consumo y abastecimiento de todos sus habitantes. Es ahí donde aparece otro elemento, la distribución, que también es clave para el transporte de una carga determinada, ya que se debe saber a dónde se lleva la mercancía y por qué, cumpliendo con todo lo necesario para llevar la carga en buen estado. Este proceso es la base de la actividad económica que se ha mantenido a través del pasar de los años.

Es aquí donde tienen un rol principal los conductores de las unidades de transporte ya que gracias a ellos se llevan a cabo los servicios que brinda la empresa DAGAL S.A.C.

El presente trabajo es un plan de mejora enfocado a minimizar la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C., brindar una propuesta integral de mejora para reducir la rotación; que abarca los puntos críticos que influyen a que roten de empresa los conductores. Todo ello tiene como finalidad la satisfacción de los conductores en la empresa para así conseguir su permanencia en DAGAL S.A.C para, reducir y/o eliminar costos y actividades que existe al volver a contratar y capacitar a un conductor nuevo.

En el presente trabajo se aplicará un enfoque cuantitativo, ya que realizaremos una recolección de datos por medio de una encuesta realizada a los 10 conductores de la empresa para conocer su nivel de satisfacción y cualitativo ya que realizaremos una entrevista al personal para conocer su punto de vista sobre su estadía en la empresa.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. Datos Generales.

La empresa realiza la ejecución de Transporte terrestre de carga general por carretera contando con colaboradores altamente calificados para atender a nuestros clientes, para lo cual se ha logrado conseguir la máxima identificación y compromiso por parte de la Dirección y de todos los trabajadores en los estándares solicitados por los clientes a la entrega de su carga en los distintos puntos a nivel nacional.

1.2. Nombre o Razón Social de la Empresa

1.2.1. RUC: 20519254752.

1.2.2. Razón Social: DAGAL S.A.C.

1.2.3. Logo de la Empresa



Imagen 1. Fuente: DAGAL S.A.C

1.2.4. Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada con N° Partida. 12170958.

1.2.5. Condición: Activo.

1.2.6. Fecha de Inicio Actividades: 17 / Junio / 2008.

1.2.7. Actividad Comercial: Transporte de carga terrestre por carretera.

Representante Legal de DAGAL S.A.C.

1.2.8. Gerente General: Dario Galvez Ñahuis.

1.3. Ubicación Empresa:

1.3.1. Dirección Legal: Las oficinas (Áreas Administrativas) se encuentra situada como dirección fiscal en la ciudad de lima, en la avenida Las Gladiolas N° 213 Urbanización Los Jazmines, Distrito de Independencia.

1.3.2. Base Operaciones: La Base de operaciones se encuentra situada en Carretera Néstor Gambeta Km 14.5 Altura Pasaje Virú SN sector 10D.

1.3.3. Departamento: Lima, Perú

Mapa Dirección Fiscal (Oficina Administrativa)

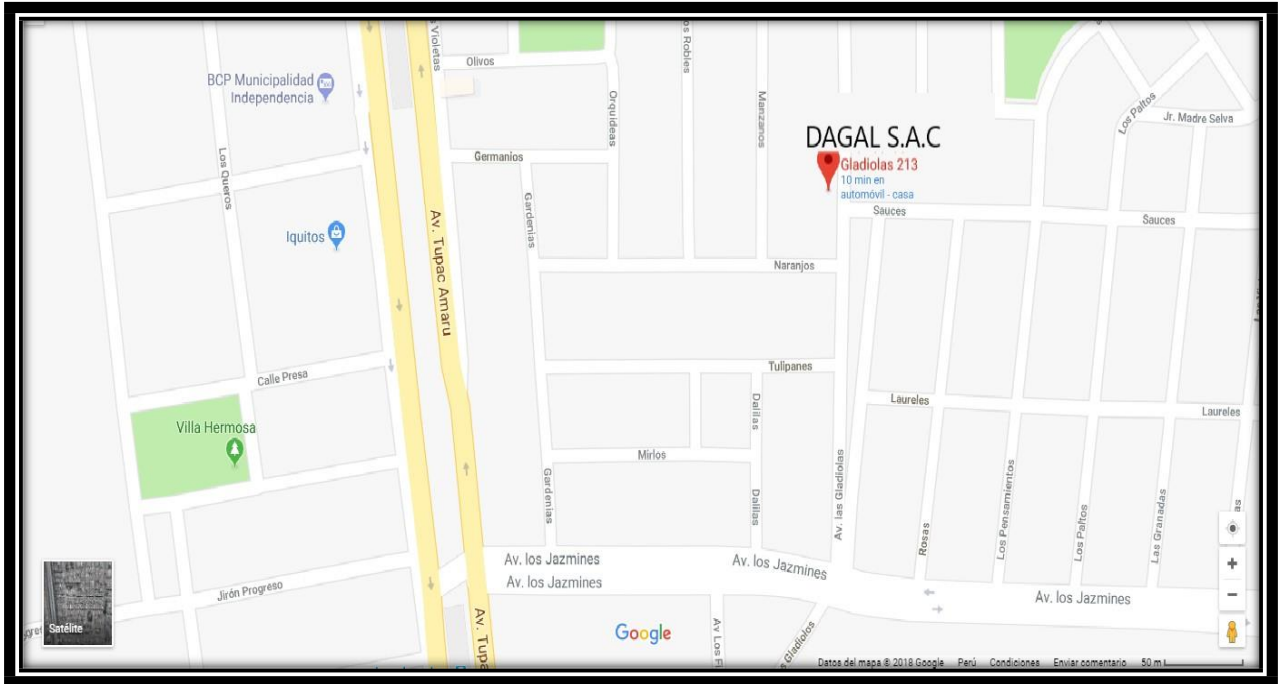


Imagen 2. Fuente: Google maps

Mapa Dirección Base Operaciones

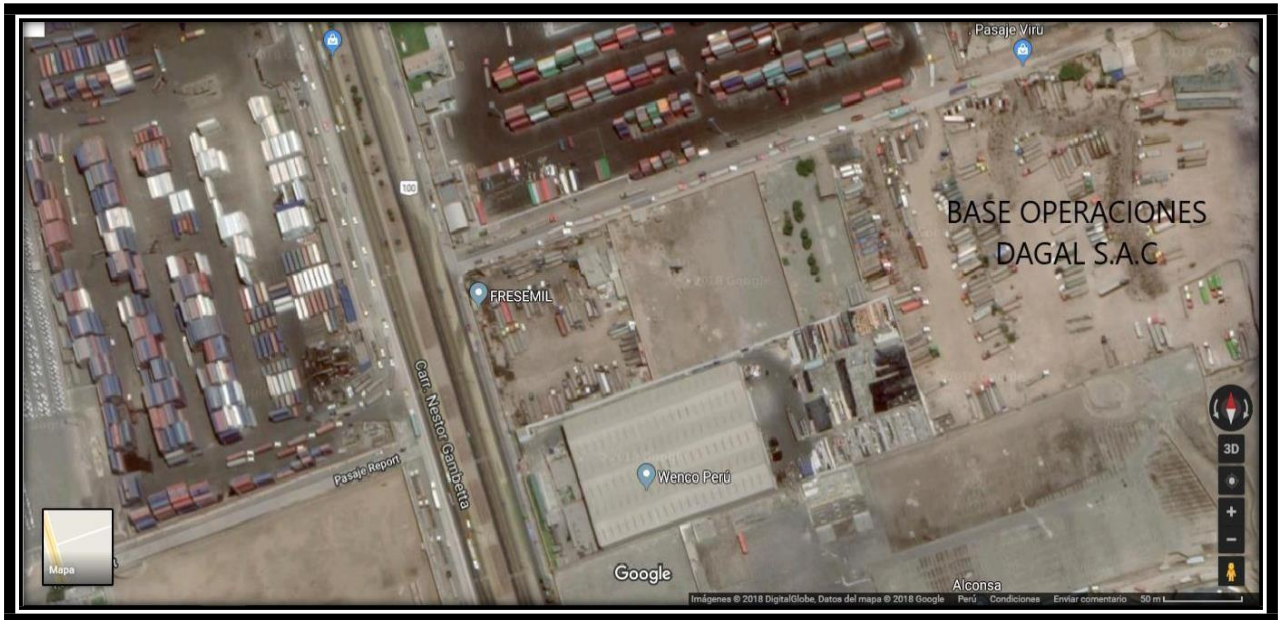


Imagen 3. Fuente: Google maps

1.4. Giro de la Empresa.

DAGAL S.A.C., es una empresa de transporte prestadora de servicios a nivel local y nacional, constituido con capitales nacionales, con una amplia experiencia en el traslado de cargas por vía terrestre, la cual nos permite asistir a nuestros clientes con la máxima eficiencia.

Ofrecemos un pre y post servicio de calidad y a diferentes segmentos de clientes, que utilizan nuestra experiencia para optimizar su cadena de suministros y el movimiento de sus mercancías a nivel nacional.

1.4.1. Transporte Contenedores:

Contamos con una flota de 8 unidades propias especializada para el transporte de contenedores con todo lo necesario para realizar el servicio de acuerdo a los estándares de seguridad establecido por la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías (SUTRAN).

1.4.2. Transporte de Harina de pescado.

Las unidades que transportan dicha carga (Materiales que contienen proteína animal) cumplen con la limpieza adecuada para el traslado desde las diversas pesqueras hacia los almacenes en el callao listos para su exportación.

1.4.3. Transporte Especial IMO.

Damos este servicio con 04 unidades especializadas para el transporte de mercadería especial o peligrosa con la seriedad y responsabilidad que nos caracteriza con el fin de evitar cualquier contingencia que pueda afectar o dañar el medio ambiente.



Imagen 4. Fuente: DAGAL S.A.C

1.5. Tamaño de la Empresa (micro, pequeña, mediana o grande)

De acuerdo a la Ley 30056 donde indica la siguiente calificación del tamaño de las empresas:

- a. **Muy pequeñas empresas: (hasta 19 colaboradores).**
- b. Pequeñas empresas: (entre 20 y 99 colaboradores).
- c. Medianas empresas: (entre 100 y 499 colaboradores).
- d. Gran empresa: (500 a más colaboradores).

DAGAL S.A.C., está conformada por 16 colaboradores (12 en el área de operaciones y 4 en el área administrativa). Quienes cumplen los requisitos que nuestros clientes exigen a la hora de brindar el óptimo servicio de transporte que nos caracteriza.

1.6. Breve Reseña Histórica de la Empresa.

En el año 1991, el Sr. Dario Galvez Ñahuis empieza como empleado en Transportes Chimú S.A.C. dedicada al transporte terrestre de carga por carretera, asumiendo el cargo de coordinador de operaciones y así entrando al rubro de transportes de carga y mercancías. Así mismo inició este camino aprendiendo y conociendo este sector, tras 15 años de arduo trabajo y dedicación llegó a ser Gerente de Operaciones y así tener todo lo necesario para ser próspero y exitoso.

A inicios del año 2008 la Empresa Transportes Chimú S.A.C. decide cambiar de rubro y termina por cerrar sus operaciones dejando a la deriva a sus colaboradores en general, el Sr. Dario Galvez al ver el problema interno de su actual empleador y al verse a la deriva, decide pedir como liquidación un semi tráiler para poder empezar en su gran sueño de formar su propia empresa en el sector que más conoce "transporte".

El 15 de junio del 2008, se forma DAGAL S.A.C. con una unidad de marca Volvo modelo N10 del año 1982 y así el 30 de junio del 2008 se constituye como sociedad anónima cerrada con partida de N° 12170958, es así que el Sr. Dario Galvez Ñahuis con perseverancia y esfuerzo logro armar su segunda unidad por partes para poder seguir operando ya que la demanda era alta, agradecido con los clientes de su cartera, pues le siguieron dando servicios para poder trabajar como empresario pequeño.



Imagen 5, Fuente: 1ra unidad de la Empresa DAGAL S.A.C en el año 2008.



Imagen 6 Fuente: 2da unidad adquirida de DAGAL SAC armada por partes en el año 2010.



Imagen 7, Fuente: El Sr. Dario Galvez con la 1ra unidad moderna adquirida en DAGAL S.A.C en el año 2012.

1.6.1. Periodo Evolutivo de la Empresa.

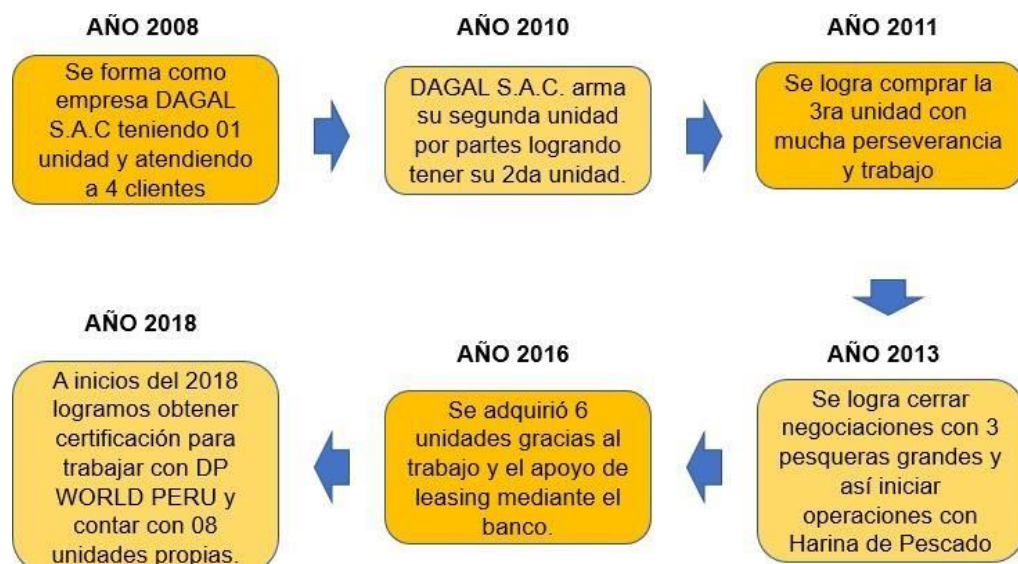


Imagen 8. Fuente PPE (Plan Evolutivo de la Empresa DAGAL S.A.C)

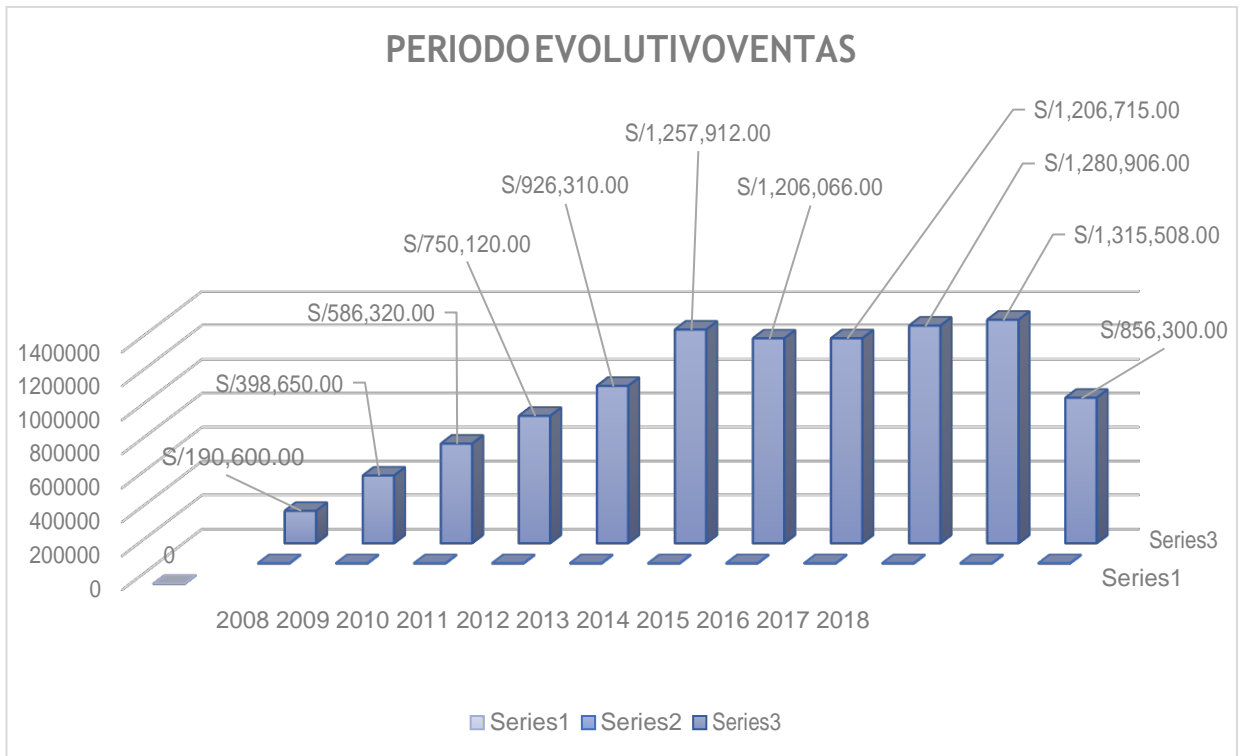


Imagen 9. Fuente PPE (Plan Evolutivo de la Empresa DAGAL S.A.C.)

1.7. Organigrama de la Empresa.

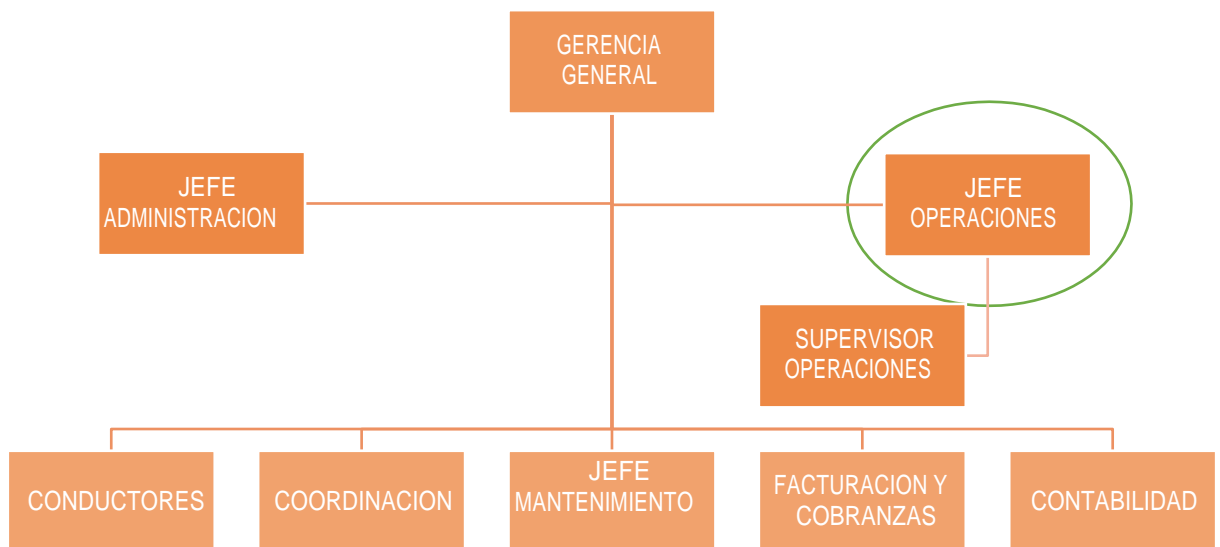


Imagen 10. Fuente: PPE (Plan Evolutivo de la Empresa DAGAL S.A.C.)

1.8. Misión, Visión y Política.

1.8.1. Misión:

Ser la empresa de transportes de carga por carretera que marque la diferencia en todo el mercado, contribuyendo a un desarrollo sostenible e inclusivo mediante una gestión responsable enfocada en la protección del medio ambiente, la seguridad de las personas y el cuidado y bienestar de sus trabajadores.

1.8.2. Visión:

Ser reconocida como la mejor empresa de transportes de carga por carretera en el Perú y en América Latina.

1.8.3. Política:

DAGAL S.A.C., empresa adherida al programa de Cuidado Responsable del Medio Ambiente, lleva a cabo sus actividades de prestación de servicios de transporte en carga general, basándose en los siguientes principios de gestión.

- Brindar un servicio seguro adaptándonos a los requerimientos de los clientes y a los requisitos exigidos por la legislación de seguridad y salud ocupacional.
- Asegurar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los clientes.
- Promover la mejora continua en la eficacia de nuestros servicios, con el fin de optimizar el desempeño resultante.
- Establecer un marco de referencia para la definición de objetivos y metas que permitan evaluar la gestión integral de la empresa.
- Promover el desarrollo de todos nuestros colaboradores.
- Considerar esta política como prioritaria, asegurando la difusión y comprensión por parte de todos aquellos que trabajan para la organización o en nombre de ella.
- Para implementar los principios enunciados, la Dirección arbitra las medidas necesarias y provee los recursos asociados para el desarrollo, la implantación, la comunicación, la interpretación, el

mantenimiento y el mejoramiento continuo de su sistema de gestión integral.

Esta Política se encuentra a disposición de toda la comunidad y de otras partes interesadas

Fuente: Documentación de la Empresa DAGAL S.A.C.

1.9. Productos y clientes:

Nuestro principal producto es brindar servicio de transporte de carga general por carretera en contenedores o suelta en semirremolques con plataforma, a nivel local (Lima y Callao) o a nivel nacional (PERÚ), siendo contratados por Agencias de Aduanas, Pesqueras, etc.

Mencionaremos algunos de nuestros clientes importantes que confían su carga a nosotros:

- Port Logistics.
- Pirámide Agencia de Aduana.
- DPWORLD PERU.
- Pesquera Centinela S.A.C.
- Transmodal Agencia de Aduana.
- Agencia de Aduana Transoseanic.
- UCL Agencia de Aduana.
- SCHARFF OPERADOR LOGÍSTICO.



Imagen 10. Fuente: Área Operaciones Empresa DAGAL S.A.C

1.10. Premios y Certificaciones.

En este año 2018 DPWORLD PERU nos invita a participar en el proceso de homologación como proveedores bajo la evaluación de CORPORACION HODELPE S.A., donde culminamos de manera satisfactoria y fuimos acreditados como empresa de riesgo mínimo.



Imagen 11 Fuente: Área Operaciones DAGAL S.A.C.

1.11. Relación de la Empresa con la Sociedad.

DAGAL S.A.C., dentro el sector de transporte de carga general y especial contribuye con las siguientes responsabilidades sociales:

1.11.1. Medio Ambiente:

Como empresa DAGAL S.A.C. al transportar mercancías peligrosas y/o especiales (inflamables, corrosivos o tóxicos), cuenta con un plan de contingencia (Anexo N°02) que en la página N°03 se puede ver los pasos a seguir para actuar ante una eventualidad que ponga en riesgo el bienestar social, es decir si un camión sufre un accidente y se cae la carga y ponga en peligro el bienestar de la comunidad, DAGAL S.A.C ejecuta los pasos a seguir y así minimizar o anular el peligro a los habitantes en la zona afectada.

CAPÍTULO II
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
QUE FUE APROBADO

2.1. Descripción del área en que se participó

En la empresa DAGAL S.A.C., participamos en el área de Operaciones 12 personas, las mismas que están conformados en 10 conductores de semi tráiler, 01 coordinador de transporte, 01 supervisor de operaciones, 1 Jefe de Mantenimiento y 01 Jefe de Operaciones.

La empresa cuenta con 10 unidades de transporte conformado por semi tráiler (04 de marca internacional, 04 de marca freightliner, 01 marca Ford y 01 marca volvo), 02 unidades de auxilio rápido en caso de algún siniestro en la operatividad.



Imagen 12 Fuente: 3ra unidad adquirida en la empresa DAGAL S.A.C.



Imagen 13 Fuente: DAGAL S.A.C.



Imagen 14 Fuente: Unidad de Auxilio mecánico Dagal S.A.C

En la operatividad de DAGAL S.A.C para cumplir los requerimientos solicitados por nuestros clientes la pieza básica y fundamental son nuestros colaboradores en primer lugar los conductores, la responsabilidad que tienen es transportar la carga en la unidad de transporte hacia los distintos puntos en el territorio nacional que el cliente requiere.

Lamentablemente en la actualidad la demanda de conductores es alta y la mano de obra escasa, por tal motivo en la empresa DAGAL S.A.C y demás empresas en el rubro de transporte los conductores son muy rotativos por diversos motivos, uno de los factores principales es el bajo nivel de compromiso con la empresa.

2.1. Antecedentes nacionales e internacionales:

Según la Unión Internacional de Transportes por Carretera (IRU), crece la preocupación por la creciente escasez de conductores de camiones en casi todos los países. Esto significa que la escasez es más grave que un déficit cíclico: es un verdadero problema estructural que amenaza con la ocupación

duradera. “La escasez está relacionada con factores globales bien identificados,” explica la IRU.” Hay un agotamiento de la reserva de mano de obra especializada asociada a condiciones de trabajo degradadas, y los problemas políticos que a menudo conducen a tensiones entre los gobiernos y los profesionales del transporte por carretera , lo que perjudica su imagen. Ejemplo: el impuesto ambiental en Francia “. “Esta escasez no es de extrañar!” Dijo Philippe, que dirige una pequeña empresa de transportes en el Canal Inglés, en Normandía. “¿Por qué los jóvenes ya no son atraídos por esta profesión que era tan emocionante y atractiva? Ya no se respetan a los conductores, los salarios son demasiado bajos, tienen que pagar ellos mismos PV, recepción en el aparcamiento es inadecuado y las regulaciones no están en línea con las realidades de la carretera.

La escasez va mucho más allá de las circunstancias específicas de cada país”, dijo por su parte Mario Sabourin, director ejecutivo del comité sectorial de mano de obra en la industria del transporte en Canadá. “En 2020, Canadá podría necesitar cerca de 30.000 conductores de camiones. En todos los países, hay un problema similar de envejecimiento de los trabajadores y el difícil acceso a esta profesión para las personas de origen inmigrante.

En todos los países, el conductor del camión no fue suficientemente valorado para atraer a los jóvenes. El reconocimiento es la condición esencial para la llegada de un sustituto competente y motivado”. Por lo tanto, en Canadá, que tienen conductores que realizan campeonatos y también asociaciones reforzadas entre las escuelas y las empresas para promover los estudios de aprendizaje, prácticas, presentan en las escuelas una formación de conductores de camiones. Además, una valoración del sistema adquirido fue establecido para los conductores de experiencia universitaria puede tener un nuevo modo de formación de la profesión de conducción.

En Suiza, la misma observación se hizo con la necesidad urgente de mejorar la profesión para promover la próxima generación. ASTAG. La (Asociación Suiza de transporte por carretera) cree “Como en todas partes, Suiza carece cada vez de más jóvenes, personas con voluntad y la capacidad de aprender el oficio de conductor”. “La razón es en primer lugar la alteración de la imagen de la propia profesión. Por otra parte, la creciente complejidad en el ámbito del transporte y la logística. No es suficiente para operar de manera confiable, segura.

Cada vez más, se toma conocimiento especializado relacionado con las operaciones de logística, requisitos legales, disposiciones técnicas específicas en la naturaleza de lo que llevamos... pero también siempre un poco más de flexibilidad. Los requisitos son mucho mayores, reforzados sobre los excesivos objetivos del gobierno, que pocos jóvenes ahora están interesados en el transporte por carretera. La condición para la formación profesional exitosa, es la pasión. La pasión es el resultado del interés. Por esta razón, los países deben fomentar la comprensión y la absoluta fascinación por la profesión de conductor, y todo lo que mueve.

En Bélgica, la Federación Profesional UPTR incluso cree que es casi una cuestión de vida o muerte para el sector del transporte por carretera, sino también para el país en general: “Las empresas de transporte y logística atienden a 80.000 puestos de trabajo directos en nuestro país: los empleados, los trabajadores de la logística y los conductores. La mitad son mayores de 45 años de edad: dentro de 10 años a partir de ahora, esto creará una fuerte demanda para su sustitución.” Nuestros vecinos belgas, la formación profesional en las escuelas se ha fortalecido. En las escuelas secundarias, la formación de los directores de logística también se ha revisado con el aumento de requisitos porque “hoy en día las empresas de transporte y logística están más necesitadas de los graduados de alto nivel. La organización del transporte se ha convertido en mucho más eficiente, las empresas están buscando soluciones para perder menos tiempo y el espacio como sea posible, lo que requiere soluciones innovadoras e ideas creativas“, dice Michael Reul, la UPTR belga. “Hoy en día, los profesionales del transporte deben dominar todas las facetas: la gestión de importación y exportación, inventario y distribución de los bienes, la comunicación en lenguas extranjeras, derecho, seguros, etc.”



Imagen 15 Fuente: <https://www.forotransporteprofesional.es>

Otra explicación de la escasez de trabajo: la competencia con mano de obra barata, el desafío de hoy en día para las empresas de transporte por carretera cuando se combina con su propio déficit de personal. Resultado: En la actualidad, en Francia, España en Europa y en casi todo el mundo, un conductor está dispuesto a enfrentarse a estas difíciles condiciones de

trabajo. Si le gusta el oficio, se siente cómodo con sus empleadores, clientes, colegas, sino también con otros usuarios de la carretera si respeta las reglas y horarios, él puede hacer un rápido progreso en su carrera. En términos de técnica profesional, acaba de ser fuerte, capaz de trabajar de forma independiente y para soportar el estrés y, finalmente, aprender a ejercer la disciplina.

En Francia, cada región, cada año, se necesitan cerca de 500 conductores para satisfacer la demanda.... a veces más. “Después de esta formación, los jóvenes están seguros de tener un trabajo “, explica Jacques Marionneau, director de un centro de formación Vendée. El 13% de los conductores encuestados, el salario no es satisfactorio sobre todo porque las horas extraordinarias es según el 14% de los encuestados.

Es importante destacar que el estudio pone de manifiesto una dificultad real de la integración de los nuevos empleados, el 67% cree que no han sido apoyados a su llegada a la empresa. Desde este punto de vista, los propietarios también pueden tener mucho camino por recorrer para atraer a nuevos jóvenes competentes y motivados en sus sociedades.

Fuente: <https://www.forotransporteprofesional.es>



Imagen 16 Fuente: <https://www.forotransporteprofesional.es>

Se realizó una búsqueda y revisión de trabajos de grado que tienen similitud con el tema tratado y muestra diversos enfoques que el trabajo de suficiencia pueda tener.

Según Cáceres Meza, Katherine (2018) Trabajo de grado titulado “Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017” presentado en la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador en el año 2017. La muestra estuvo conformada por 200 conductores, de las rutas A y C, en su totalidad del sexo masculino. Para recoger los datos se usaron los siguientes instrumentos: El cuestionario de estrés laboral de choferes de Sandy creado en el año (2015), por otra parte, se usó la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein (1978) adaptado al contexto peruano por Carhuachin, Gonzales, Pérez, Portocarrero y Ticlla, en el año 2015. En relación al diseño de investigación, se tuvo en cuenta el no experimental de corte transversal, asimismo, en cuanto al tipo, éste se enmarcó dentro del correlacional. Los principales resultados encontrados evidencian que existe entre el estrés laboral y las habilidades sociales una relación estadísticamente significativa y proporcionalmente inversa en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador en el año 2017. Asimismo, se encontraron niveles debajo del promedio de habilidades sociales en la mayoría de los participantes, y altos niveles de estrés.

Gonzales Céspedes, Claudia Luciana (2018), Tesis de Pre Grado “Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto del Desgaste ocupacional en la Calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017. Se trabajó con un diseño Transaccional Correlacional Causal, en una población de 135 conductores de género masculino de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Siendo la muestra compuesta por 100 conductores y 200 pasajeros (esta última calculada con la fórmula de muestra desconocida). Los instrumentos empleados fueron la Escala de Desgaste Ocupacional y una encuesta de calidad de servicio la cual fue elaborada en base al Modelo SERVQUAL. Finalmente se demostró un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p.05$) del desgaste ocupacional de los conductores en la calidad del servicio percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Zavala Ruiz, Clever Franklin (2017), Tesis de Pre Grado “Factores presentes del clima organizacional que afectan el desempeño de conductores - Transportes Flor de Higo SAC. – Trujillo – 2016”. Hoy en día en las organizaciones, hay que tener buena apreciación a los colaboradores, para así ellos puedan desempeñar sus funciones de la manera adecuada sin ninguna incumbencia, generando buenos resultados a favor de la empresa y por ende una buena rentabilidad. Para lo cual, es necesario que la empresa tenga un buen clima organizacional donde exista una cultura agradable, porque puede influir en la conducta de los trabajadores de manera positiva o negativa, la cual se verá reflejada en su rendimiento de sus funciones. En la empresa Transportes Flor de Higo S.A.C, dedicada al servicio de transporte de personal en empresas mineras, es donde se realiza la presente

investigación, la cual es de tipo descriptiva, con un diseño transversal no experimental, se determina aquellos factores presentes del clima organizacional que afecten en el desempeño de los conductores de la empresa, para así tener una apreciación más clara sobre la situación actual de la empresa, y posteriormente dar recomendaciones para la mejora de la misma. Para tal propósito se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia de 18 conductores. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que existen factores del clima organizacional que afectan el desempeño de los conductores.

Pelayza Salvador, Cinthya Esmeralda y Saavedra Aliaga, Jimena Aracelly (10-2017), Tesis de Pre Grado “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015” presentado en la universidad Nacional del Centro del Perú. El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que se dan en la actualidad, muchos especialistas estudian, clasifican y además recomiendan acciones o respuestas para evitar un nivel de estrés elevado, sin embargo; esto no se puede evitar ya que el origen y consecuencias de este estrés varía mucho de un individuo a otro, este riesgo laboral también lo presenta los conductores de la empresa, teniendo en cuenta a los estresores que se enfrentan en cada jornada laboral. Es por ello que el presente trabajo “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015”, tuvo como objetivo principal: Determinar cómo es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL – 2015. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la empresa a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. La población estuvo conformada por 12 conductores que laboran en esta empresa. El instrumento utilizado fue un cuestionario para estrés laboral y otro para satisfacción laboral.

Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral, según la correlación de spearman es de 0.735, lo cual indica que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL y respecto al nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable; siendo estos resultados motivo para que se tome medidas con respecto a este tema.

Según Herrera Tiburcio, Alejandro James, Mendoza Ñañez, Cinthya Carolay y Torrejón Begazo, Rodrigo (12-2016), Tesis de Pre Grado “Estudio de análisis de costo de la rotación personal: determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional S.A.” presentado en la Universidad de Ciencias Aplicadas. De acuerdo a encuestas realizadas en los últimos años, en el mercado laboral peruano existe una alta tasa de rotación de personal en el área de ventas, sin embargo, son pocas las organizaciones que analizan el impacto de la rotación de personal en las

utilidades de la compañía. Al ver esta problemática en las diversas empresas donde laboramos, buscamos analizar el impacto de este índice y a su vez establecer planes de mejora en lo que respecta a fidelización de la marca en el personal de ventas, desarrollando planes de incentivos y a su vez planes de retención y desarrollo de talentos. Teniendo como objetivo principal la disminución de la rotación de personal y por ende la maximización de las utilidades de la compañía

Paz Temoche, Jennifer Natalí (01-2018), Tesis para Pre Grado “Factores organizacionales y su influencia en la rotación de personal administrativo en la empresa Inversiones Promutel SAC, agencia Trujillo, año 2016” presentado en la Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo se elaboró con la finalidad de determinar el nivel de influencia de los factores organizacionales en la rotación de personal administrativo de la empresa Inversiones Promutel SAC, Agencia Trujillo, año 2016. Con la realización del presente trabajo de investigación se logró identificar los factores organizacionales que influyen en la rotación de personal, permitiendo así a las empresas tomar medidas correctivas para combatirla y de esta manera lograr que los trabajadores tengan una mayor estabilidad laboral. Se utilizó el diseño transeccional correlacional no causal, y se aplicó encuestas a los trabajadores y una entrevista a la Gerente como técnicas de investigación. Como resultado de esta investigación se concluyó que los factores organizacionales tienen una alta influencia en la rotación de personal administrativo de la empresa Inversiones Promutel SAC, pues se ha encontrado que la inadecuada gestión de estos, hizo que el índice de rotación del periodo en estudio sea elevado; ya que los trabajadores consideran prioritario tener oportunidades de crecimiento profesional, que reconozcan sus logros así también estar en puestos acorde a su perfil.

2.1.1. Síntomas:

- Disminución de mano de obra.
- Incremento de rotación conductores.
- Incremento de incumplimiento en los servicios.
- Incremento de unidades sin operario.
- Incremento de reclamos por parte de los conductores.

2.1.2. Causas:

- Remuneración baja
- Condiciones laborales.
- Desmotivación en los conductores.
- Falta de compromiso hacia la empresa.
- Al ver baja mano de obra la competencia busca sacar ventaja.
- Capacitación mínima.

2.1.3. Pronostico:

Propuesta en minimizar el índice de rotación de los conductores en la Empresa de Transporte terrestre de carga por carretera DAGAL S.A.C.

2.1.4. Planteamiento del Problema (Método de Ishikawa):

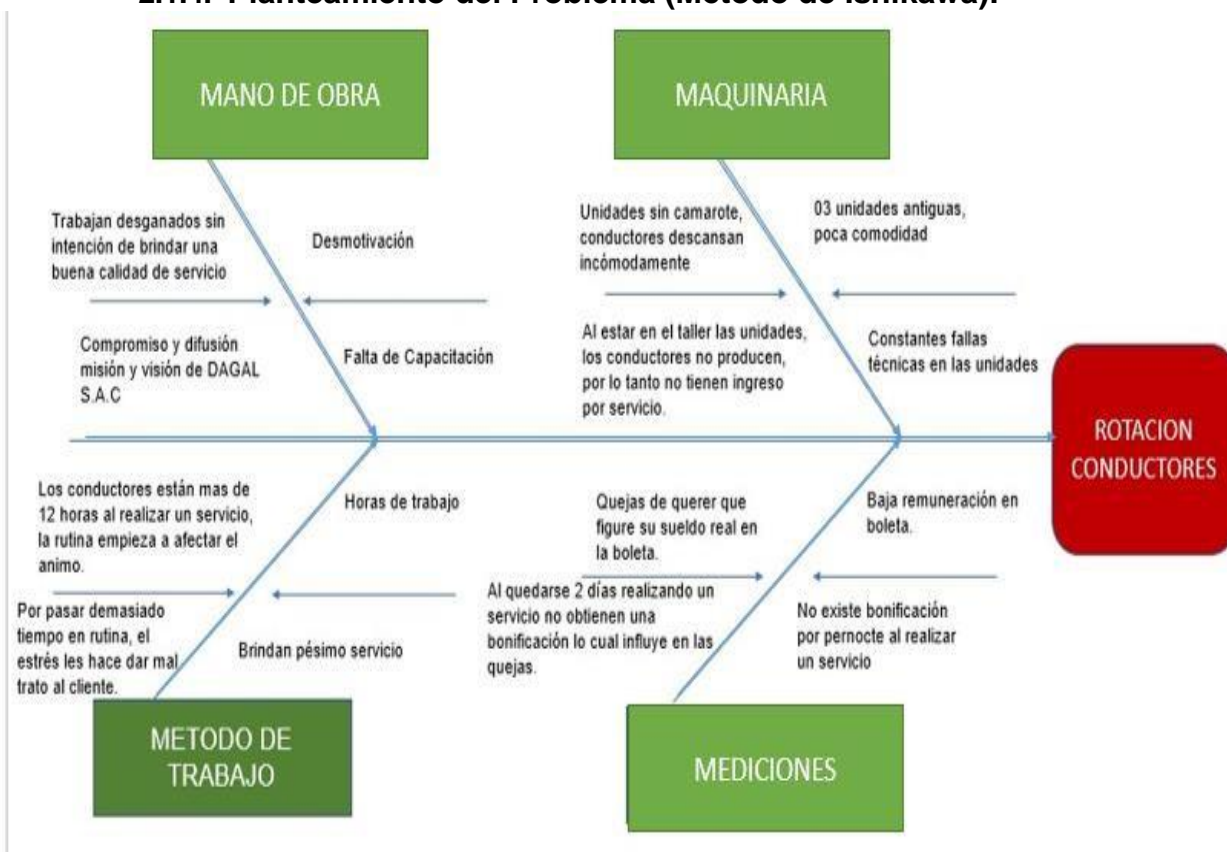


Imagen 17 Fuente: Elaboración propia.

2.2. Problema General y Específico:

2.2.1. Problema General.

¿Es necesario minimizar la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C.?

2.2.2. Problemas Específicos.

- Es un factor determinante la falta de compromiso de los conductores hacia la Empresa DAGAL S.A.C.
- La razón por la cual se da la alta rotación de conductores es por poca capacitación e inducción hacia la visión y objetivo de DAGAL S.A.C.
- Es primordial dar importancia a las quejas y observaciones para minimizar la rotación de los conductores.

2.3. Objetivo General y Específico:

2.3.1. Objetivo General.

Proponer minimizar la constante rotación de los conductores en la Empresa DAGAL S.A.C.

2.3.2. Objetivos Específicos.

- **Identificar** los motivos por el cual existe un alto índice de rotación o abandono de los conductores y buscar su compromiso permanente en la Empresa DAGAL S.A.C.
- **Evaluar** los factores que influyen en la toma de decisión para abandonar su puesto de trabajo.
- **Satisfacer las incomodidades**, es reducir o anular la rotación por parte de los conductores en la Empresa de Transporte de carga Terrestre por Carretera DAGAL S.A.C.

2.4. Justificación.

Por lo expuesto es fundamental minimizar la alta rotación por parte de los conductores en la Empresa DAGAL S.A.C., de tal manera no se pierda la inversión realizada por parte de la empresa para la formación e inducción para los conductores, los costos que genera tener una unidad parada como es el pago de cochera diario que consta de S/.20.00 + igv, devaluación de la unidad, pagos de pólizas de seguros y productividad cero que afecta a los compromisos financieros de la empresa. Esta propuesta de gestión podría tomarse como referencia el proceso mencionado para evitar las pérdidas de inversión actuales y de preferencia se debería tomar en cuenta desde la concepción del proyecto.

2.5. Alcances y Limitaciones:

2.5.1. Alcances

Como principal alcance podemos decir que la propuesta de anular la alta rotación de los conductores, tiene que pasar desde la alta gerencia hasta el personal operativo en general para minimizar o anular en lo mejor de los casos la alta rotación de los conductores en la Empresa DAGAL S.A.C.

2.5.2. Limitaciones

La principal limitación es brindar soporte y solución a las recomendaciones o quejas de los conductores hacia su jefe inmediato donde de no satisfacer las necesidades podría estar en riesgo de que se siga dando las rotaciones y de igual manera la empresa siga teniendo pérdidas en inversiones.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Marco Teórico.

En este capítulo se describe el soporte teórico para desarrollar el presente trabajo de suficiencia profesional obtenida de la bibliografía revisada relacionada al tema de investigación.

3.2. Transporte de Carga.

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.

3.2.1. Componentes del sistema de transporte.

Para lograr llevar a cabo la acción de transporte se requieren varios elementos, que interactuando entre sí, permiten que se lleve a cabo:

- Una **infraestructura** en la cual se lleva físicamente la actividad, por ejemplo las vías para el transporte carretero, ductos para el transporte de hidrocarburos, cables para el transporte de electricidad, canales para la navegación en el continente (inland navigation), aeródromos para el transporte aéreo, etc.
- **vehículo** instrumento que permite el traslado rápido de personas. Ejemplos de vehículos son la bicicleta, la motocicleta, el automóvil, el autobús, el barco, el avión, etc.
- Un **operador** de transporte, referencia a la persona que conduce o guía el vehículo.
- Unos **servicios** que permiten que la actividad se lleve a cabo de forma segura, como semáforos.

El **sistema de transporte** requiere de varios elementos, que interactúan entre sí, para la práctica del transporte y sus beneficios:

- La infraestructura, que es la parte física de las condiciones que se requieren para dar aplicación al transporte, es decir se necesitan de vías y carreteras para el transporte terrestre urbano, provincial, regional e internacional, se necesitan aeropuertos y rutas aéreas para el transporte aéreo, asimismo se requieren canales y rutas de navegación para el transporte naviero ya sean estos por mar o por ríos y lagos. Otra parte de la infraestructura son las paradas y los semáforos en cuanto al transporte urbano, en el transporte aéreo son las torres de control y el radar, y en las navales son los puertos y los radares.

- El vehículo o móvil, es el instrumento que permite el traslado de personas, cosas u objetos, de un lugar a otro.
- El operador de transporte, es la persona encargada de la conducción del vehículo o móvil, en la cual se van a trasladar personas, cosas u objetos.
- Las normas y leyes, Es la parte principal del sistema de transportes, es la que dictamina la manera de trasladarse de un lugar a otro, asimismo es la que regula y norma la operación de todos los demandantes y ofertantes del servicio de transporte.

3.2.2. Oferta y demanda

Los ingenieros de transporte utilizan estos conceptos a la hora de concebir, planificar, diseñar y operar un sistema de transporte. Para un sistema eficiente, es deseable que la demanda utilice al máximo la infraestructura existente. La demanda deberá solo en muy pocas ocasiones superar la oferta.

Uno de los ejemplos más ilustrativos es el de las vías. La oferta para este caso son las vías y los vehículos las demandan. Cuando pocos vehículos demandan la vía, se dice que la infraestructura está prestando un buen servicio, pero es ineficiente. Cuando muchos vehículos utilizan la vía de forma funcional, operarán de forma eficiente la infraestructura, pero el servicio que presta a los usuarios ya no es tan bueno. Cuando demasiados vehículos demandan las vías se forma congestión y esto se considera inaceptable.

Para el caso de los servicios de transporte, la demanda se considera como una demanda derivada. Esto es, el transporte es un servicio raramente demandado por sus propias características ya que usualmente se deriva de alguna otra función o necesidad; por ejemplo, la demanda de un producto en determinado lugar originará la necesidad de transportar el producto desde los centros de origen hacia los centros de consumo, de ahí que el volumen de demanda producirá a su vez una demanda de transporte.

3.2.3. Clasificación de transporte.

El transporte puede ser clasificado de varias maneras de forma simultánea. Por ejemplo, referente al tipo de viaje, al tipo de elemento transportado o al acceso. Por ejemplo, el transporte de pasajeros generalmente se clasifica en transporte público y el transporte privado.

3.2.4. Transporte de pasajeros, transporte de carga.

El transporte de carga es la disciplina que estudia la mejor forma de llevar de un lugar a otros bienes. Asociado al transporte de carga se tiene la Logística que consiste en colocar los productos de importancia en el momento preciso y en el destino deseado. La diferencia más

grande del transporte de pasajeros es que para éste se cuentan el tiempo de viaje y el confort.

3.2.5. Transporte urbano, transporte interurbano.

Esta clasificación es muy importante por las diferencias que implican los dos tipos de viajes. Mientras los viajes urbanos son cortos, muy frecuentes y recurrentes, los viajes interurbanos son largos, menos frecuentes y recurrentes.

3.2.6. Camión.

Antes de entrar de lleno en el significado del término camión, se hace necesario proceder a conocer el origen etimológico del mismo. En este caso, podemos establecer que deriva del francés, de la palabra gala “camión” que puede traducirse como “carro”.

El término camión permite nombrar a un vehículo con motor que tiene al menos cuatro ruedas y que se utiliza para el traslado de cargas muy pesadas. Lo habitual es que los camiones se empleen para transportar mercancías.

La mayoría de los camiones cuentan con una cabina donde viaja el conductor y su acompañante y de un chasis grande equipado con algún tipo de estructura para el transporte de la carga. Muchas veces, en el eje trasero, disponen de juegos dobles de ruedas.

Existen múltiples tipos de camiones, cuyas características varían según su carga. Los camiones más simples cuentan con una especie de caja donde se almacenan los objetos que transporta. Otros disponen de una caja refrigerada especialmente diseñada para el traslado de mercaderías que requieren de frío, como la carne y otros alimentos.

Hay camiones con jaulas para transportar animales vivos; con volquetes para “volcar” la carga; con máquinas mezcladoras (hormigoneras) para preparar hormigón (también llamado concreto); con cisternas para trasladar líquidos; con dispositivos compactadores para la basura; y con grúas, entre muchos otros.

Muchas son las clasificaciones que existen en cuanto a camiones. No obstante, una de las más usadas es la que se basa en lo que es el peso del vehículo en cuestión. Partiendo de ese aspecto existen los siguientes tipos:

- Ligeros, que pesan entre 500 kilos y 2,5 toneladas.
- Livianos, que pesan entre 2,5 y 3,5 toneladas.
- Semilivianos, que están entre las 3,5 y las 4,5 toneladas.
- Medianos, que pesan entre las 4,5 y las 5,5 toneladas.
- Semi pesados, cuyo peso está entre las 5,5 y las 7,5 toneladas.

- Pesados, que tienen un peso de entre 7,5 y 9 toneladas.
- Extra pesados, que pesan entre 9 y 11,5 toneladas.

No obstante, también están los mega pesados, ultra pesados y giga pesados.

Por lo general los camiones funcionan con un motor de combustión interna, alimentado por gasolina u otro combustible. De todas maneras, también existen los camiones eléctricos: sus motores, que no generan contaminación, tienen la capacidad de convertir la energía eléctrica en energía mecánica.

En el marco del automovilismo y de los espectáculos deportivos, en algunos países se desarrollan carreras de camiones, donde estos vehículos de gran porte compiten entre sí en diferentes circuitos.

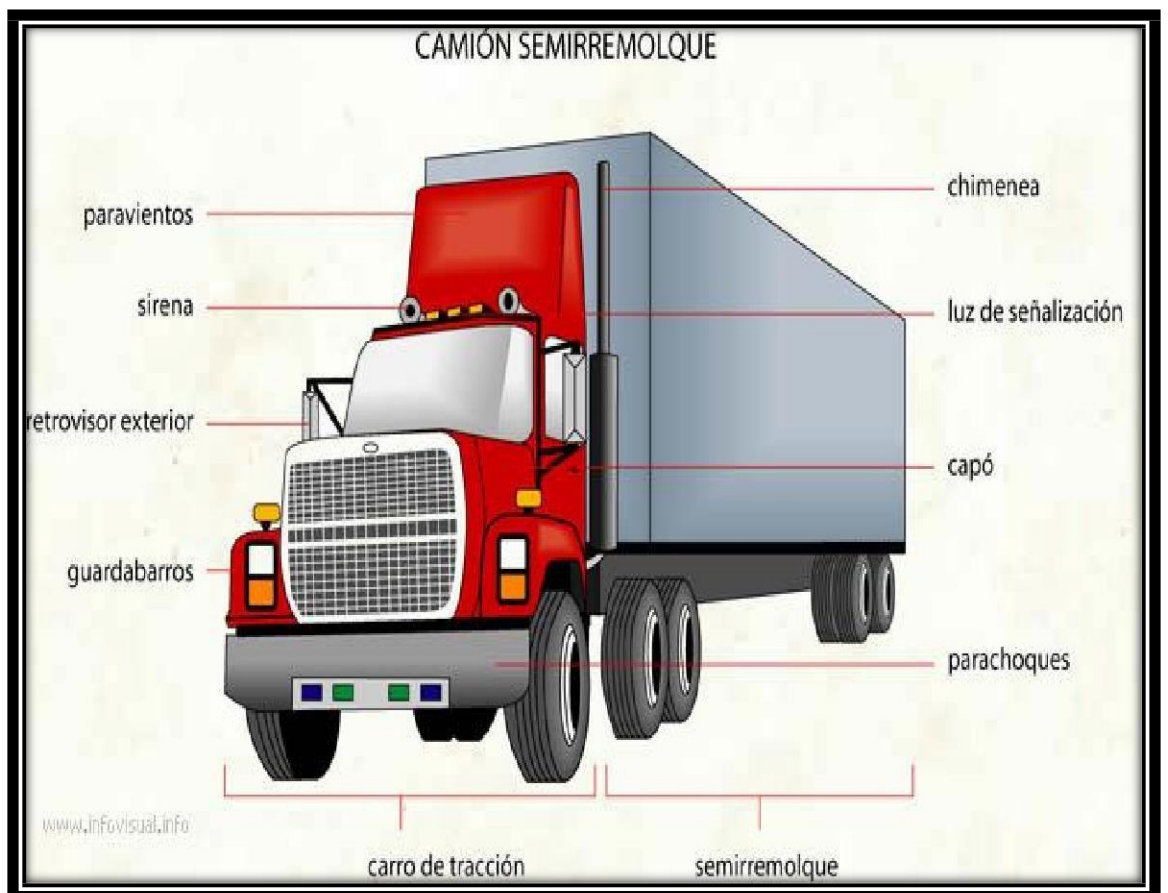


Imagen 18, Fuente: Partes de un camión, Google imágenes.



Imagen 19, Fuente: Camión de carga, Google imágenes

3.2.7. Plataforma de carga.

En muchas industrias la transportación de sus productos juega un papel muy importante, pues éstos son trasladados ya sea a centros de distribución o a grandes bodegas para su almacenaje, es por eso que el uso de camiones y sus aditamentos deben de ser debidamente seleccionados para que el producto llegue en perfectas condiciones al consumidor final.

Un camión es un vehículo motorizado para el transporte de bienes. A diferencia de los coches, que suelen tener una construcción monocasco, muchos camiones se construyen alrededor de una estructura resistente llamada chasis. La mayoría están formados por un chasis portante, generalmente un marco estructural, una cabina y una estructura para transportar la carga.

Hay camiones de muchos tamaños y de todo tipo, desde camiones pequeños hasta los trenes de carretera, pasando por los camiones todo terreno usados en minería.

Los camiones se han ido especializando y tomando una serie de características propias del trabajo a realizar. En una evolución de una simple caja a la forma más adecuada a la materia a transportar; peligrosas, líquidas, refrigeradas, en continuo movimiento que impida el fraguado, abiertos, cerrados, con grúa etc.

Los camiones para carga pueden ser adaptados con diversos complementos, como son:

- Grúas
- Plataformas
- Camas bajas
- Tolvas
- Básculas

Características de las plataformas de carga para camiones:

- Longitud de 11.6 hasta 15.90 metros o de acuerdo a sus necesidades.
- Altura en área de carga de 0.91 o 1.02 metros dependiendo de la llanta.
- Estructuras formadas por vigas tipo "I" en acero de alta resistencia.
- Ganchos de amarre a cada lado y ménsulas para extensiones de 10" envisagradas.
- Piso de madera de encino de 2" o 3" de espesor según las capacidades del remolque.
- Suspensión neumática o de muelles.
- Ejes tubulares con capacidad de 30,000 libras cada uno para rueda de artillera de 15 ó 20.
- Sistema de frenos de aire ABS o según la Norma Mexicana 121.
- Luces reglamentarias según SCT de siete vías.
- Pintura epóxica o acrílica con base de primario anticorrosiva.
- Equipo opcional con concha frontal y porta llantas.



Imagen 20, Fuente: Plataforma para carga DAGAL S.A.C

3.2.8. Contenedor.

Un contenedor¹ es un recipiente de carga para el transporte marítimo o fluvial, transporte terrestre y transporte multimodal. Se trata de unidades estancas que protegen las mercancías de la climatología y que están fabricadas de acuerdo con la normativa ISO (International Organization for Standardization), en concreto, ISO-668; 2 por ese motivo, también se conocen con el nombre de contenedores ISO.

Los contenedores pueden utilizarse para transportar objetos voluminosos o pesados: motores, maquinaria, pequeños vehículos, etc., o mercancía paletizada. Menos frecuentes son los que transportan carga a granel. Las dimensiones del contenedor se encuentran normalizadas para facilitar su manipulación Normalmente miden alrededor de 6 metros (20 pies).

Los contenedores son fabricados principalmente de acero corten, pero también los hay de aluminio y algunos otros de madera contrachapada reforzados con fibra de vidrio. En la mayor parte de los casos, el suelo es de madera, aunque ya hay algunos de bambú. Interiormente llevan un recubrimiento especial anti-humedad, para evitar las humedades durante el viaje. Otra característica definitoria de los contenedores es la presencia, en cada una de sus esquinas, de alojamientos para los twistlocks, que les permiten ser enganchados por grúas especiales, así como su trincaje tanto en buques como en camiones.

El primer transporte de mercancías con contenedores fue el 26 de abril de 1956. Corrió a cargo de Malcom MacLean que hizo el trayecto desde Nueva York a Houston.

Los tipos de contenedores marítimos son:

- **Dry Van:** Son los contenedores estándar. Cerrados herméticamente y sin refrigeración o ventilación.
- **Metálicos:** Como los estándar, pero sin cerrar herméticamente y sin refrigeración. Empleados comúnmente para el transporte de residuos y basuras por carretera.
- **High Cube:** Contenedores estándar mayoritariamente de 40 pies de largo; su característica principal es su sobre altura (9.6 pies).
- **Reefer:** Contenedores refrigerados, ya sea de 40 o 20 pies de largo, pero que cuentan con un sistema de conservación de frío o calor y termostato. Deben ir conectados en el buque y en la terminal, incluso en el camión si fuese posible o en un generador externo, funcionan con corriente trifásica. Algunas de las marcas que se dedican a fabricarlos: Carrier, Mitsubishi, Thermo King, Daikin.
- **Open Top:** de las mismas medidas que los anteriores, pero abiertos por la parte de arriba. Puede sobresalir la mercancía pero, en ese caso, se pagan suplementos en función de cuánta carga haya dejado de cargarse por este exceso.
- **Flat Rack:** carecen también de paredes laterales e incluso, según casos, de paredes delanteras y posteriores. Se emplean para cargas atípicas y pagan suplementos de la misma manera que los open top.
- **Open Side:** su principal característica es que es abierto en uno de sus lados, sus medidas son de 20 o 40 pies de largo. Se utiliza para cargas de mayores dimensiones en longitud que no se pueden cargar por la puerta del contenedor.
- **Tank o Contenedor cisterna:** para transportes de líquidos a granel. Se trata de una cisterna contenida dentro de una serie de vigas de acero que delimitan un paralelepípedo cuyas dimensiones son equivalentes a las de un dry van. De esta forma, la cisterna disfruta de las ventajas inherentes a un contenedor: pueden apilarse y viajar en cualquiera de los medios de transporte típicos de transporte intermodal. Algunas fotos de este artículo muestran contenedores cisterna.
- **Flexi-Tank:** para transportes de líquidos a granel. Suponen una alternativa al contenedor cisterna. Un flexi-tank consiste

en un contenedor estándar (dry van), normalmente de 20 pies de largo, en cuyo interior se fija un depósito flexible de polietileno de un solo uso denominado flexibag.

Se está estudiando el establecimiento de una serie de nuevas medidas como el euro contenedor, adecuado para los palés europeos, o euro palets (palés con 80 cm de ancho por 120 cm de largo), pero está muy lejos de ser un estándar, dado que los buques portacontenedores están preparados para los contenedores mencionados anteriormente.

Las dimensiones de un contenedor son:

Existen diferentes medidas para contenedores variando en largo y alto:

- El ancho se fija en 8 pies (2,44 m)
- El alto varía entre 8.49pies y (2,59 m) y 9.45pies (2,89 m).
- El largo varía entre 8 pies (2,44 m), 10 pies (3,05 m), 20 pies (6,10 m), 40 pies (12,19 m), 45 pies (13,72 m), 48 pies (14,63 m) y 53 pies (16,15 m).

Los más utilizados a nivel mundial son los equipos de 20 y 40 pies de largo, con un volumen interno aproximado de 32,6 m³ y 66,7 m³ respectivamente. Las marcas de identificación de los contenedores están reguladas por la norma ISO 6346.

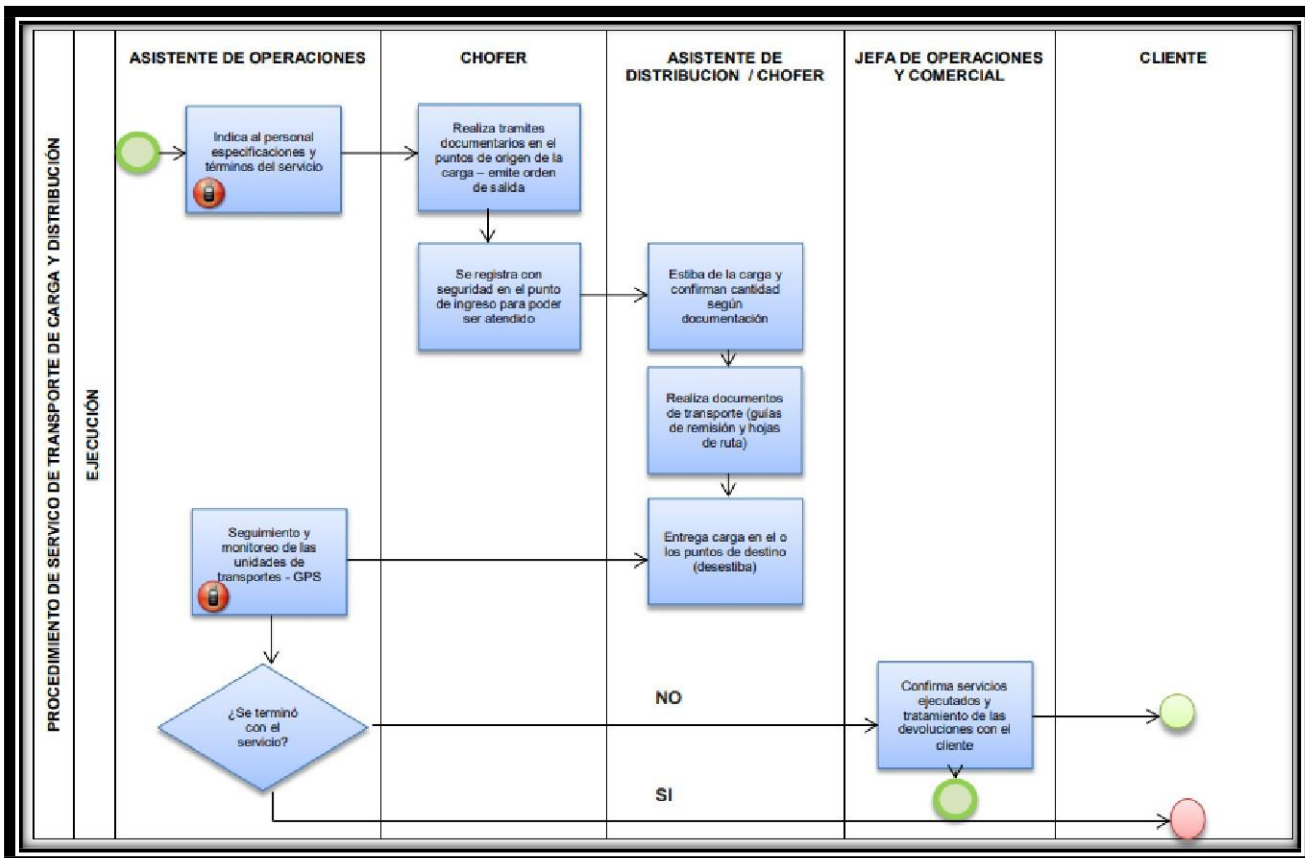
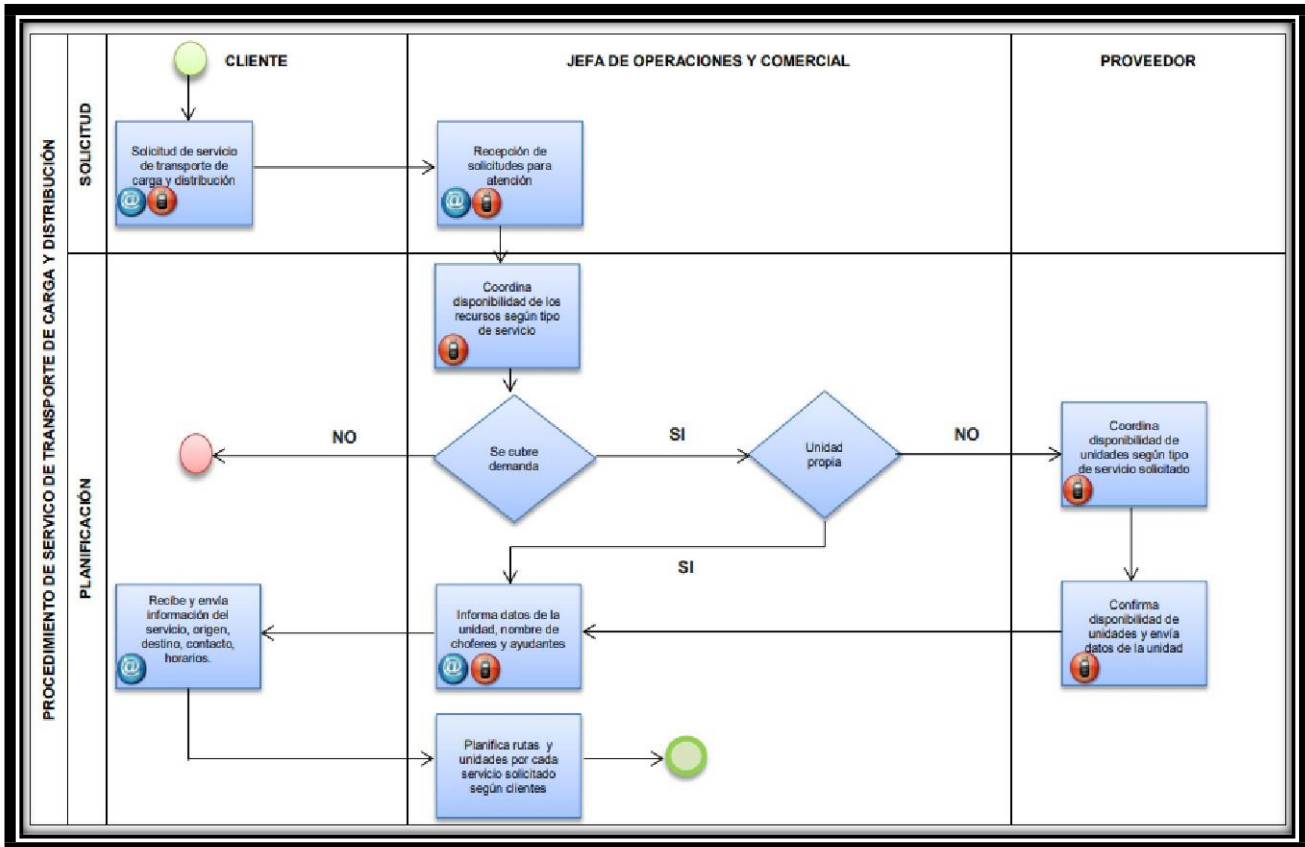
En Europa los más utilizados son los estándares de 20 y 40 pies de largo.

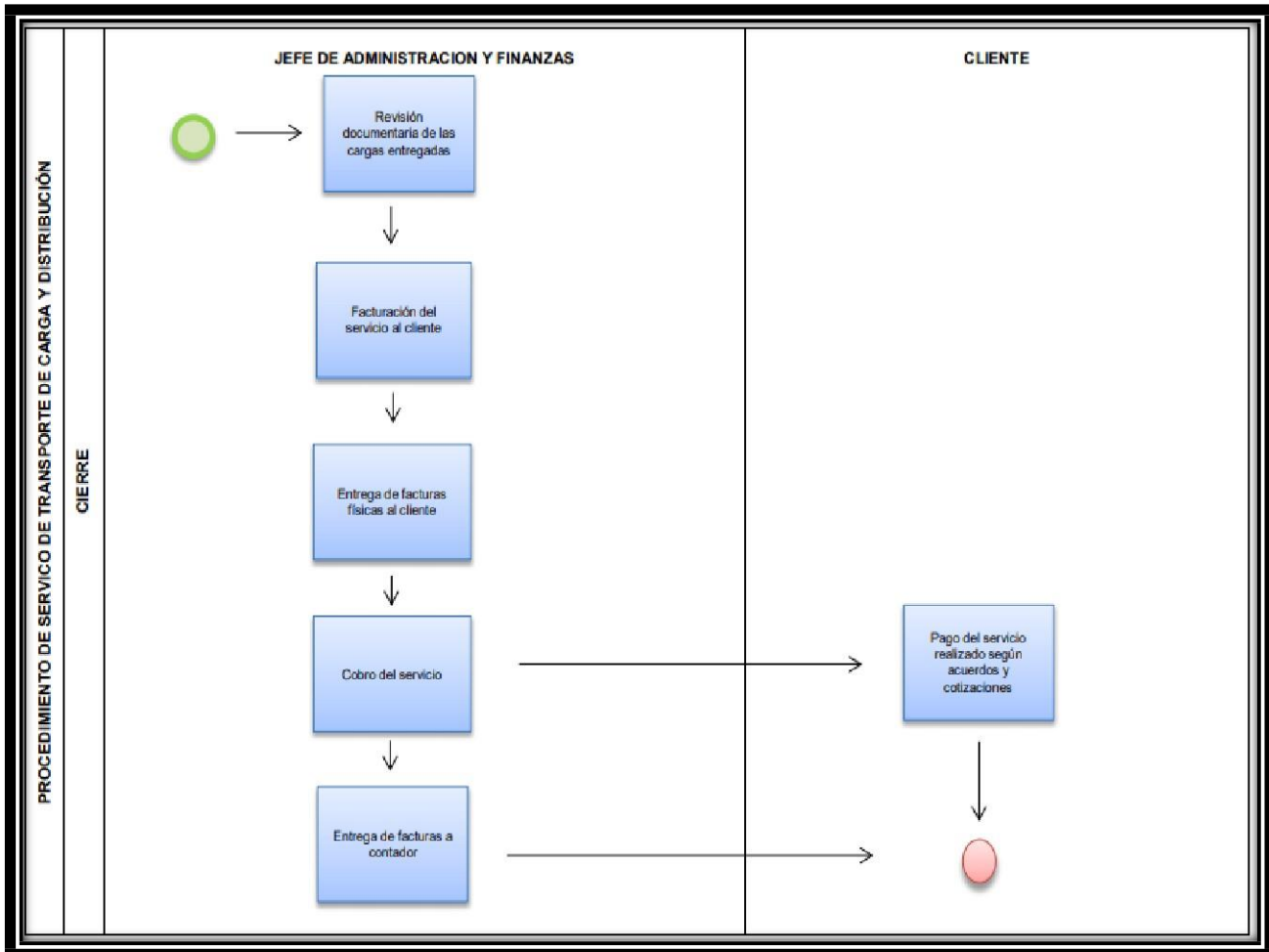
Medidas (interiores) de los contenedores más utilizados tipo <i>Dry Van</i>			
Concepto	20 pies, 20' x 8' x 8'6"	40 pies, 40' x 8' x 8'6"	40 pies High Cube, 40' x 8' x 9'6"
Tara	2300 kg / 5070 lb	3750 kg / 8265 lb	3940 kg / 8685 lb
Carga máxima	28 180 kg / 62 130 lb	28 750 kg / 63 385 lb	28 560 kg / 62 965 lb
Peso bruto	30 480 kg / 67 200 lb	32 500 kg / 71 650 lb	32 500 kg / 71 650 lb
Uso más frecuente	Carga seca normal: bolsas, palés , cajas, tambores, etc.	Carga seca normal: bolsas, palés, cajas, tambores, etc.	Especial para cargas voluminosas: tabaco, carbón.
Largo	5898 mm / 19'4"	12 025 mm / 39'6"	12 032 mm / 39'6"
Ancho	2352 mm / 7'9"	2352 mm / 7'9"	2352 mm / 7'9"
Altura	2393 mm / 7'10"	2393 mm / 7'10"	2698 mm / 8'10"
Capacidad	33,2 m ³ / 1172 ft ³	67,7 m ³ / 2390 ft ³	76, m ³ / 2700 ft ³

Imagen 21, Fuente: Área Operaciones DAGAL S.A.C.

3.2.9. Flujo del servicio de transporte de carga.

En este punto podemos observar el proceso y los filtros que existen a la realización del servicio de transporte de carga o mercancías, desde el responsable de Operaciones, operarios en general hasta el cliente satisfecho.





Imágenes 22, 23 y 24 Fuente: Área Operaciones DAGAL S.A.C.

3.2.10. Conductor de camión.

Un camionero, también llamado troquero en las comunidades hispanas de Estados Unidos, es la persona que se dedica a conducir camiones para transportar cargas desde un punto a otro. Se trata de un servicio fundamental para las sociedades industrializadas, pues transporta bienes o materiales crudos en estado sólido o líquido por tierra, generalmente a destinos tales como oficinas, almacenes, residencias, instalaciones productivas, centros de ventas por mayor y de la distribución.

Además de verificar su vehículo en lo relativo a las condiciones mecánicas o asuntos relacionados con su operación segura, sus funciones incluyen la comprobación del estado de la carga y su ajuste a las medidas o pesos indicados en el albarán o la hoja de ruta. Asegura la estabilidad de la carga mediante cuerdas y vela por su seguridad a lo largo del recorrido. En el punto de destino puede cobrar el importe del porte y en cualquier caso, entrega el albarán y lo hace

firmar por el receptor. En ocasiones, participa en las labores de carga de la mercancía en el punto de origen y descarga en el de destino.

Suele hacer reparaciones de urgencia durante el transporte tales como el cambio de una rueda pinchada, sustitución de bombillas o fusibles u otras acciones, aunque, hoy en día, la asistencia en carretera lleva esta labor mediante la contratación del seguro del vehículo. Se comunica vía radio con otros camioneros o con su central para recibir instrucciones sobre nuevos portes o destinos, solicitar información sobre el estado de la carretera o pedir ayuda.

Se encarga también del mantenimiento básico del vehículo comprobando los niveles de agua, aceite y combustible y reponiéndolos cuando es necesario.

3.2.10.1. Características de Formación.

- Certificado de Aptitud médica para poder desarrollar este trabajo.
- Mayor de 18 años.
- Mecánica y electricidad básica aplicada a los vehículos de transporte.
- Habilidad en la conducción de vehículos.

3.2.10.2. Conocimientos Requeridos.

- Conducción de vehículos
- Mecánica y electricidad aplicada al mantenimiento de vehículos de transporte.
- Normativa de seguridad y salud en la conducción.


3.2.10.3. Trabajo Específico que realiza.

- Conocer las características y la peligrosidad de la carga a transportar.
- Custodia de la documentación.
- Control de la carga para que no exceda el peso permitido.
- Control de la disposición y fijación de la carga.
- Protección de la carga.
- Conducción del camión.
- Control de ruta.
- Delimitación, acotación y señalización del espacio de seguridad.
- Afianzamiento de los puntos de apoyo de los pies.
- Comprobación de los limitadores de carga y giro.
- Pruebas de puesta en marcha y funcionamiento.
- Manipulación de los controles.
- Fijación de las cargas.
- Levantamiento y movimiento de cargas.

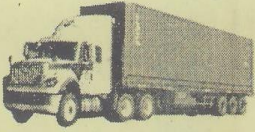
- Control del correcto funcionamiento del camión.
- Verificación, limpieza y mantenimiento básico del vehículo.
- Manipulación de los elementos, herramientas, materiales, medios auxiliares, protecciones colectivas e individuales necesarias para desarrollar el trabajo.

3.2.10.3. Titulación Obligatoria.

- Permiso de Conducción de la Categoría C.



Calle Las Gladiolas N° 213 Urb. El Ermitaño - Lima - Lima - Independencia
Telf.: 651-0565 Cel.: 99778-2816 / 98103-7311 / 99427-5645 RPM: #999942264
✉ dagalz@speedy.com.pe / dagalsac@gmail.com / gerencia@dagalsac.com / administración@dagalsac.com



R.U.C. 20519254752

GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA
REGISTRO MTC 1523797 CNG

0001- N° 0074991 ✓

Lima, 24 de 07 de 2018

Fecha de inicio del traslado: 24-07-18

UNIDAD DE TRANSPORTE Y CONDUCTOR	
MARCA Y NUMERO DE PLACA INTERNAT. F2F-774-A14-974	N° DE CONSTANCIA DE INSCRIPCION 151423728
CODIGO DE CONFIGURACION VEHICULAR T3-S3	N° (s) DE LICENCIA (s) DE CONDUCIR 25437780
PUNTO DE PARTIDA AV. NEST. GAMBETA #5502 CALLAO-CALLAO-LIMA	PUNTO DE LLEGADA CALLE ZAFIRO S BENTON POBLADO LAS PIEDRAS CATRALAYILLO LIMA
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL REMITENTE LA ESMERALDA AGENCIA D'ADUANA NUMERO DE R.U.C.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL DESTINATARIO FARIDE ALGODON DEL PERU-S.R.L NUMERO DE R.U.C. 20263804300
FECHA DE INICIO DE TRASLADO	COSTO MINIMO

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PESO TOTAL
	DETALLA GUIA REMIT: # 003-000/665		Kg.	20,910
	CONT. # PCIU 893661-3 PTO # 2152888	01x40		
	DUA # 247023			

LLENAR SOLO EN CASO DE TRATARSE DE UNIDADES SUBCONTRATADAS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA SUBCONTRATADA:	RECIBIDO
NUMERO DE RUC:	

Mendoza Obispo Angel Uribe
RUC: 10095072092
Serie 0001 del 7201 al 8200
Aut.13444780023 F.I. 08/05/2018

FIRMA

RECIBI CONFORME

CONTROL ADM.

Imagen 25. Fuente: Área Operaciones DAGAL S.A.C. (Documentación del Transportista).



Imagen 26. Fuente: Área Operaciones DAGAL S.A.C. (Fijación de la carga)

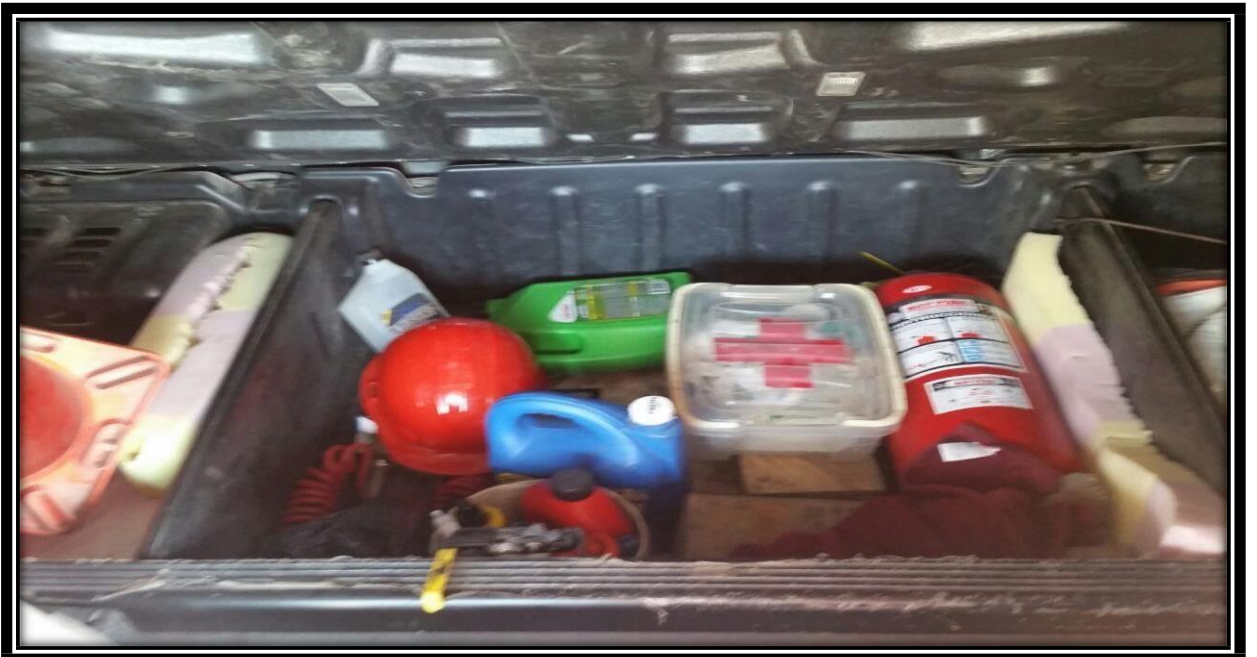


Imagen 27. Fuente: Área Operaciones DAGAL S.A.C. (herramientas, materiales, equipo de primeros auxilios, seguridad, etc.)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño

La presente investigación utiliza un diseño NO EXPERIMENTAL TRANSECCIONALES DE TIPO DESCRIPTIVO SIMPLE debido a las siguientes razones:

Debido a que uno de los objetivos de esta investigación es proponer minimizar la alta rotación de los conductores en la Empresa DAGAL S.A.C., este tipo de diseño permitirá realizar una descripción y, posteriormente, conducirá a la ejecución de una encuesta con la mayor precisión y fidelidad posible sobre las variables que influyen en el desempeño de los conductores.

La información obtenida producto del análisis, permitirá a la Empresa DAGAL S.A.C. tener una idea clara del motivo principal por el cual existe la alta rotación de los conductores y así minimizarlo.

4.2 Población

La población está conformada por 10 conductores en la Empresa DAGAL S.A.C. (Fuente: Área operaciones DAGAL S.A.C.) Los cuales realizan la principal función de Conducir las unidades de transporte de carga pesada y así producir y generar las ganancias de la Empresa.

4.3. Metodología de la Investigación

La presente investigación se realizará ejecutando el siguiente procedimiento:

1. Coordinar con Gerencia General y el Área de Operaciones la fecha y hora para realizar una reunión donde se va a recolectar la información la misma no afecte las operaciones.
2. Tomar el número de la población la cual servirá para tener datos precisos y conseguir los resultados esperados.
3. Preparar los instrumentos cualitativos y cuantitativos que utilizare en forma más organizada (Encuesta).
4. En la reunión se entregará la encuesta la misma que presenta 04 dimensiones (Motivación, Método de Trabajo, Unidades y Beneficios) donde se visualizara 36 preguntas que nos ayudaran a identificar los puntos críticos para mejorar y así disminuir la alta rotación de los conductores.

4.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se organizará la información de acuerdo a la población que va a formar parte de la investigación tanto directa como indirectamente.

- Conductores. (Directa)
- Personal Mantenimiento. (Indirecta).
- Personal Auxiliar (Supervisor y coordinador de Operaciones).
- Gerencia y Jefatura.

La información recolectada será a través de una encuesta donde se tomó 4 variables que son:

- Motivación: 09 preguntas.
- Método de Trabajo: 12 preguntas.
- Unidades: 08 preguntas.
- Beneficios laborales: 07 preguntas.

Las mismas que fueron evaluadas y detalladas en el control de pronóstico (Método de Ishikawa pág. 32) las preguntas fueron formuladas de acuerdo a mi experiencia en Transporte de carga pesada por carretera para evaluar el punto crítico el mismo que influye en la alta rotación que existe actualmente en la empresa DAGAL S.A.C.

4.5. Estructura del instrumento cualitativo (encuesta)

En la presente encuesta se tomó en cuenta 04 dimensiones donde se dividen en preguntas para buscar identificar la problemática o los puntos críticos a nuestra investigación, a continuación, explicaremos detalladamente el contenido de la encuesta.

Se presentó un cuestionario de desempeño laboral donde los conductores debían de marcar como piensan o actúan, de acuerdo a la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	2	3	4	5

Se determinó el porcentaje de fiabilidad de la encuesta aplicando el método de **ALFA DE CRONBACH**.

BASE DE DATOS																																						
ENCUESTA	MOTIVACION									METODO DE TRABAJO										UNIDADES							BENEFICIOS LABORALES						TOTAL					
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32		i33	i34	i35	i36	
1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	2	2	3	5	5	3	4	3	1	2	3	1	5	5	5	5	1	3	2	3	4	3	3	5	5	1	99	
2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	3	5	2	2	5	1	3	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	5	3	98	
3	2	1	1	1	5	1	1	5	2	2	2	1	5	4	5	3	4	5	5	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	3	100	
4	2	2	1	1	2	3	2	4	2	1	1	2	2	5	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	1	95		
5	1	2	1	1	2	2	1	4	1	1	3	3	5	5	5	3	2	5	2	1	4	2	4	3	1	5	4	4	1	4	3	2	3	2	5	3	100	
6	1	1	1	1	5	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	58	
7	3	1	2	2	4	1	2	5	2	1	1	2	2	5	5	5	4	1	2	1	1	4	4	1	1	1	3	4	1	2	4	2	1	1	2	3	86	
8	1	2	1	1	5	3	1	1	1	1	2	1	3	5	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	91		
9	1	2	1	1	4	1	2	5	1	2	2	1	3	5	3	4	1	2	1	2	1	4	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	71		
10	2	2	2	1	3	2	1	4	2	1	1	2	2	4	2	3	1	5	2	3	2	3	5	5	3	3	2	1	2	1	4	4	4	3	3	93		
TOTAL	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
ESTADISTICOS																																						
VARIANZA	0.7	0.3	0.2	0.1	1.5	0.6	0.3	1.8	0.3	0.2	0.6	1.6	1.4	1.1	1.7	1.6	1.3	2.4	1.4	0.5	1.3	1.3	1.2	2.2	1.4	1.4	1.2	1.3	1.3	0.9	1.3	1.3	1.4	1.7	2.0	1.1		

K	36
$\sum Vi$	42.2
VT	196.99
SECCION 1	1.029
SECCION 2	0.786
ABSOLUTO S2	0.786
α	0.808

$$\alpha = \frac{\sum Vi}{VT}$$

Se obtuvo la siguiente estadística de fiabilidad, la misma que nos demostraba que los resultados de la encuesta serian precisos ya que el resultado es mayor del rango mínimo de 0.5 y menor de 1.

ALFA DE CRONBACH	N° DE ITEMS
0.808	36

4.5.1. Motivación

La motivación fue considerada como dimensión en la investigación porque la empresa es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar

sus objetivos ya que siempre necesita personas que la ayuden a lograr sus metas.

La empresa necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos.

4.5.1.1. ¿Tiene iniciativa para realizar su trabajo?

Se consideró importante realizar esta pregunta porque tener iniciativa en el trabajo o ser proactivos hace referencia, aquellas personas que toman activamente el control y deciden qué hacer en cada momento, anticipándose a los acontecimientos”.

Si un colaborador toma en la mayoría de los casos la iniciativa ante cualquier eventualidad sea productiva o correctiva da indicios de ser una pieza importante así podría disminuir desvíos no favorables para la DAGAL S.A.C.

4.5.1.2. ¿Demuestra apego a las normas y políticas de la empresa?

Si un colaborador no siente respeto y compromiso con las normas de DAGAL S.A.C. podría afectar en conseguir satisfactoriamente los objetivos planteados por la organización, tanto en la producción como en el trato directo con los clientes o sus representantes.

4.5.1.3. ¿Demuestra puntualidad en el trabajo?

Esta pregunta es importante de evaluar porque todo servicio de transporte se maneja de acuerdo de hora de retiro del contenedor en los almacenes mediante de citas, si el conductor llega tarde a la cita hay un costo monetario, el mismo que afecta a DAGAL S.A.C. por eso es bueno prever las tardanzas por parte de los conductores

para evitar las sanciones por parte del cliente hacia DAGAL S.A.C y por otro lado se vería afectado el prestigio de la empresa.

4.5.1.4. ¿Siento que doy lo mejor para realizar mi trabajo?

Con esta pregunta podemos darnos cuenta si el conductor es consiente sobre su desempeño en DAGAL S.A.C. y comparar con el registro del mismo y verificar si es un colaborador de confiar.

4.5.1.5. ¿Demuestra inasistencias en el trabajo?

Si un conductor cae en la inasistencia perjudicaría en la programación diaria de los servicios de transporte, ya que el JEFE DE OPERACIONES programa servicios de transporte para las 08 unidades y al faltar un conductor, el cliente quedaría insatisfecho por no haber cumplido con el compromiso.

4.5.1.6. ¿Su manera de comportarse demuestra buenas relaciones laborales?

Aquí podemos evaluar que, si el conductor esta malhumorado puede afectar el servicio ya que él es la imagen de DAGAL S.A.C al frente de los clientes, ya sea por el estrés, problemas personales, etc.

4.5.1.7. ¿Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo de trabajo?

Esta pregunta nos permite evaluar la relación que tiene el conductor con sus compañeros y así verificar con antecedentes de quejas o llamadas de atención registradas.

4.5.1.8. ¿Su trato provoca malestar en el trabajo?

Al igual que preguntas anteriores si el conductor esta malhumorado o estresado va a repercutir en su día a día, el mismo que se ve reflejado en su trato o expresión hacia los demás lo mismo que

puede afectar a los compañeros de trabajo o a los clientes directamente.

4.5.1.9. ¿Usted se siente motivado al realizar sus labores?

Esta pregunta está formulada para contrarrestar con la pregunta 1 y 4 de esta dimensión y así verificar si fue sincera la respuesta del conductor.

4.5.2. Método de Trabajo

El método de trabajo constituye un conjunto nuclear de aprendizajes en el área de Tecnología. Con este término nos referimos a un conjunto de destrezas procedimentales, que son muy diversas entre sí, pero que en conjunto son necesarias para enfrentarse a cualquier empresa con orden y asegurar el buen fin de la tarea.

4.5.2.1. ¿Cree usted que el trabajo que realiza es bueno?

Aquí nos podemos dar cuenta si el colaborador valora su trabajo, es decir es consciente de las tareas que realiza y la responsabilidad que implica realizarlo.

4.5.2.2. ¿Cumple con las indicaciones de sus jefes inmediatos sin demostrar malestar?

Por antecedentes de inconvenientes entre colaboradores se planteó esta pregunta para verificar si aún existe dicha problemática.

4.5.2.3. ¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo le gusta cooperar?

Como en la pregunta anterior se quiso verificar si aún persiste esta problemática que por antecedentes se tenía conocimiento que existía, es decir que no había tanta colaboración entre compañeros de trabajo.

4.5.2.4. ¿Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros?

Se realizó esta pregunta porque se veía indicios que había siempre alguien que sobresalía en el tema de impulsar malos hábitos de rebeldía o insubordinación a la hora de trabajo o quería imponer sus ideas a sus compañeros de trabajo sin respetar las opiniones de los demás.

4.5.2.5. ¿Tiene un horario establecido para ingresar y salir de su trabajo?

En el rubro de transporte es complicado indicar que hay un horario establecido ya que los servicios que realizan dependen mucho de la logística de los clientes y nosotros como proveedores dependemos de su disposición, por eso se planteó esta pregunta para ver si existe incomodidad con respecto a que en muchas ocasiones se les cita en hora de primera hora y acaban en algunos casos pasado la media noche.

4.5.2.6. ¿Las horas que se demoran en realizar un servicio le parece justo?

Como en la anterior pregunta se busca si existe incomodidad con respecto a las horas que realizan los servicios, aquí influyen el tiempo de espera que realizan los conductores al retirar un contenedor de un almacén para proceder a cargar al almacén del cliente en cualquier parte del Perú y luego viajar hasta el punto de embarque como por ejemplo el puerto del Callao el mismo que demora varias horas por la cola que se ve a diario en el terminal portuario.

4.5.2.7. ¿Cree usted que los incidentes en coordinación es responsabilidad de DAGAL S.A.C.?

En transporte existe un trabajo conjunto para la realización de los servicios, la coordinación es factor principal para llevar a cabo el servicio, el mismo que por comentarios de los mismos conductores manifiestan que los desvíos que se presentan en el día a día es por mala coordinación entre el supervisor y coordinador de transporte con los clientes, el mismo que produce incomodidad entre los conductores por la alta espera en muchos casos para realizar una operación.

4.5.2.8. ¿Está conforme en que DAGAL S.A.C se preocupe en realizar 02 trabajos en el día?

Para tener una idea clara a que se refiere la pregunta, para mantener una buena productividad semanal la empresa se proyecta a realizar como mínimo 8 a 9 viajes semanales por unidad, en la actualidad hay una problemática con respecto a los viajes diarios ya que los conductores se conforman con realizar un viaje diario el mismo que no es muy rentable para DAGAL S.A.C., por ende la pregunta sirve para verificar si los conductores se sienten conforme con realizar un segundo viaje en el día.

4.5.2.9. ¿Según usted sus sugerencias e incomodidades son atendidos por sus superiores?

Aquí nos podemos dar cuenta si el trabajador se siente atendido por sus superiores a la hora de brindar una sugerencia o al realizar una consulta con respecto al trabajo.

4.5.2.10. ¿Usted tiene claro la visión y misión de DAGAL S.A.C.?

A la hora de ingresar a la empresa se les brinda a los conductores el reglamento interno de DAGAL S.A.C. donde se puede apreciar la

visión y misión de la empresa, en muchas ocasiones este documento no es leído y entendido por parte de los colaboradores en general, por eso mismo la pregunta fue formulada para poder tener idea si el conductor sabe o tiene claro la visión y misión y así ellos puedan brindar un servicio de primera para poder conseguir la satisfacción del cliente.

4.5.2.11. ¿Usted se siente capacitado para la realización de su trabajo?

DAGAL S.A.C a la hora de contratar un conductor invierte en su capacitación para poder brindarle la información y los detalles a la hora de realizar un servicio dentro de un terminal portuario o a la hora de movilizarse dentro de un almacén, esta pregunta nos ayuda verificar si el conductor se siente capacitado para poder brindar un servicio seguro con el fin de conseguir la satisfacción del cliente.

4.5.2.12. ¿Es usted consiente en la inversión que realiza DAGAL para su formación?

Como en la pregunta anterior se menciona, la empresa realiza una inversión monetaria para la instrucción y formación y así conductor contratado se sienta seguro y capaz a la hora de realizar los servicios, esta pregunta nos ayuda a tener claro si el conductor es consciente sobre lo invertido por la empresa, por antecedentes ha habido conductores donde la empresa invierte en su formación y cuando ya tienen los cursos requeridos para el ingreso a los distintos terminales proceden a retirarse sin previo aviso o comunicado, y así la empresa tiene una perdida por estos malos conductores.

4.5.3. Unidades

En esta dimensión se buscó tener la perspectiva por parte de los conductores hacia las unidades de transporte (CAMIONES) que se les

otorga para poder desempeñarse en su trabajo a la hora de realizar el transporte de la carga pesada.

4.5.3.1. ¿Cree usted que las unidades de DAGAL S.A.C. están en buen estado?

Esta pregunta nos ayuda a tener idea sobre lo que piensa cada conductor en el tema del funcionamiento sobre la unidad que se le otorgo y contrarrestar con el registro de cada uno.

4.5.3.2. ¿La unidad con la que realiza el servicio tiene constantes fallas mecánicas?

Aquí podemos darnos cuenta lo que piensa el conductor sobre la unidad, con respecto a problemas mecánicos ya que esto influye en la productividad de la unidad y peor aún afecta a los ingresos de los conductores, si la unidad presenta constantes fallas podría perjudicar en su ganancia semanal por la baja productividad al no realizar viajes.

4.5.3.3. ¿La unidad con la que realiza el servicio es cómoda para usted?

En la actualidad DAGAL S.A.C. presenta unidades con unas características cómodas para el conductor, ya que los conductores permanecen hasta 12 horas en la unidad a la hora de realizar un servicio y tener una unidad incomoda generaría malestar en el conductor y podría producir las ganas de rotar de empresa.

4.5.3.4. ¿Está conforme con la unidad que le asignaron para realizar los servicios?

Como anterior mente se menciona, esta pregunta fue realizada para contrarrestar las preguntas anteriores sobre si los conductores actualmente se sienten cómodos o a gustos con las unidades asignadas por la empresa.

4.5.3.5. ¿Si dejara de hacer su trabajo, cree usted que afectaría a los demás?

Un conductor al faltar en un día de trabajo afectaría a la imagen de DAGAL S.A.C. frente a los clientes, ya que el Jefe de Operaciones realiza la programación de los servicios para cada unidad con hasta 02 días de anticipación y si falta el conductor no se cumpliría el compromiso que ya tiene la empresa con el cliente, y la presión caería para el coordinador y supervisor de transporte para buscar cubrir el servicio generando demora y malestar al cliente.

4.5.3.6. ¿Sus jefes inmediatos valoran su trabajo?

Con esta pregunta podemos darnos cuenta si el colaborador se siente valorado por parte de sus superiores el mismo que podría crear satisfacción o malestar, índice que generaría motivo para rotar de empresa.

4.5.3.7. ¿Usted siempre busca que le solucionen los problemas?

Aquí buscamos ver la predisposición del conductor, ver si al presentarse una dificultad con la unidad de transporte y está al alcance del conductor darle solución y no lo hace, nos da a ver que no tiene compromiso con el trabajo, ya que esperar un auxilio mecánico generaría demora y pérdida de tiempo cuando el conductor podría darle solución a un desvío mínimo.

4.5.3.8. ¿Si la unidad presenta una falla, usted ve si lo puede solucionar?

Como en la pregunta anterior, podemos ver si el conductor presenta compromiso con la empresa en realizar un servicio óptimo y rápido a la necesidad del cliente, si el conductor da solución a un desvío mínimo se cumpliría con el requerimiento en menor tiempo a que

espere que llegue el auxilio mecánico generando malestar en sus compañeros de trabajo y al cliente.

4.5.4. Beneficios Laborales

Los beneficios laborales en muchos de los casos son el pilar para que un colaborador se sienta a gusto en su centro de trabajo, por eso consideramos en esta investigación como una dimensión los beneficios para poder evaluar si influye en la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C.

4.5.4.1. ¿Cree usted que DAGAL S.A.C le contribuye lo justo por su trabajo realizado?

Esta pregunta nos ayuda a medir la satisfacción del conductor con respecto a su remuneración por su trabajo realizado, ya que nos permitirá ver si influye en la alta rotación de conductores en DAGAL.

4.5.4.2. ¿Considera necesaria alguna recompensa económica extra por su trabajo?

Con este interrogatorio podemos ver si los conductores sienten que lo retribuido por DAGAL no es lo suficiente y ven la necesidad de recibir algo más por su trabajo.

4.5.4.3. ¿Su trabajo está bien pagado?

Podemos evaluar cómo piensa el conductor con respecto a la remuneración semanal recibida.

4.5.4.4. ¿Usted está satisfecho con su trabajo?

Aquí podemos darnos cuenta si el conductor se siente satisfecho con su desempeño y si se siente cómodo trabajando en DAGAL S.A.C y si no es así sería un punto crítico que impulsaría a la alta rotación de los conductores.

4.5.4.5. ¿Con frecuencia lamento trabajar en DAGAL S.A.C.?

Aunque parezca una pregunta con poca significación, nos permite tener idea si hay conductores que piensen que, si lamentan trabajar en la empresa y no tienen problema en decirlo, cosa que nos generaría una alerta significativa y buscaríamos la solución para poder prevenir la rotación.

4.5.4.6. ¿Está conforme con su boleta de pago?

Esta pregunta se realizó porque hay comentarios entre los colaboradores en general donde manifiestan que la boleta de pago no es la real, es decir que no figura el sueldo variable que perciben sino reciben boleta por el sueldo mínimo, el mismo que genera malestar y genera complicaciones para sus temas personales, esto podría ser un punto crítico que influya en la alta rotación de los conductores.

4.5.4.7. ¿Está conforme con los beneficios que le brinda DAGAL S.A.C.?

DAGAL S.A.C es una empresa que siempre busca la tranquilidad de sus colaboradores y brinda beneficios a veces que sobresalen delo justo, pero para algunos conductores no es suficiente y están buscando un adicional a todo, esto es una problemática que se ve en la mayoría de las empresas.

Esta pregunta se realizó para verificar si los conductores están conformes con lo recibido por las labores realizadas.

4.6. Estructura del instrumento cuantitativo (encuesta)

Se tomó las 36 preguntas divididas en 04 dimensiones (Motivación 9 preguntas, Método de Trabajo 12 preguntas, Unidades 8 preguntas y Beneficios 7 preguntas) considerando de las 5 respuestas (1 y 2 ADECUADO / 3,4 Y 5 NO ADECUADO) y se presentó en 04 cuadros estadísticos, los mismos que se muestran a continuación.

4.6.1. Motivación.

RESULTADO DE ENCUESTA									
	MOTIVACION								
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9
SIEMPRE	5	4	7	9	0	4	5	1	6
CASI SIEMPRE	3	6	3	1	2	4	5	1	4
A VECES	2	0	0	0	2	2	0	2	0
CASI NUNCA	0	0	0	0	2	0	0	3	0
NUNCA	0	0	0	0	4	0	0	3	0
ADECUADO	80%	100%	100%	100%	20%	80%	100%	20%	100%
NO ADECUADO	20%	0%	0%	0%	80%	20%	0%	80%	0%



Imagen 28. Fuente: Elaboración propia

En este cuadro estadístico podemos ver que en todas las preguntas existe una medición con porcentaje adecuado teniendo un mínimo de 80% y máximo de 100 %, teniendo claro que no es motivo de evaluación o análisis crítico la presente dimensión ya que no demuestra punto crítico que sea posible factor influyente para la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C.

4.6.2. Método de trabajo

RESULTADO DE ENCUESTA												
	METODO DE TRABAJO											
ENCUESTA	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
SIEMPRE	7	4	4	0	0	0	2	2	2	3	6	3
CASI SIEMPRE	3	4	4	5	1	1	0	2	2	5	3	3
A VECES	0	2	1	3	1	3	5	3	3	1	1	2
CASI NUNCA	0	0	0	0	2	0	2	3	0	0	0	2
NUNCA	0	0	1	2	6	6	1	0	3	1	0	0
ADECUADO	100%	80%	80%	40%	10%	10%	20%	40%	40%	80%	90%	60%
NO ADECUADO	0%	20%	20%	60%	90%	90%	80%	60%	60%	20%	10%	40%

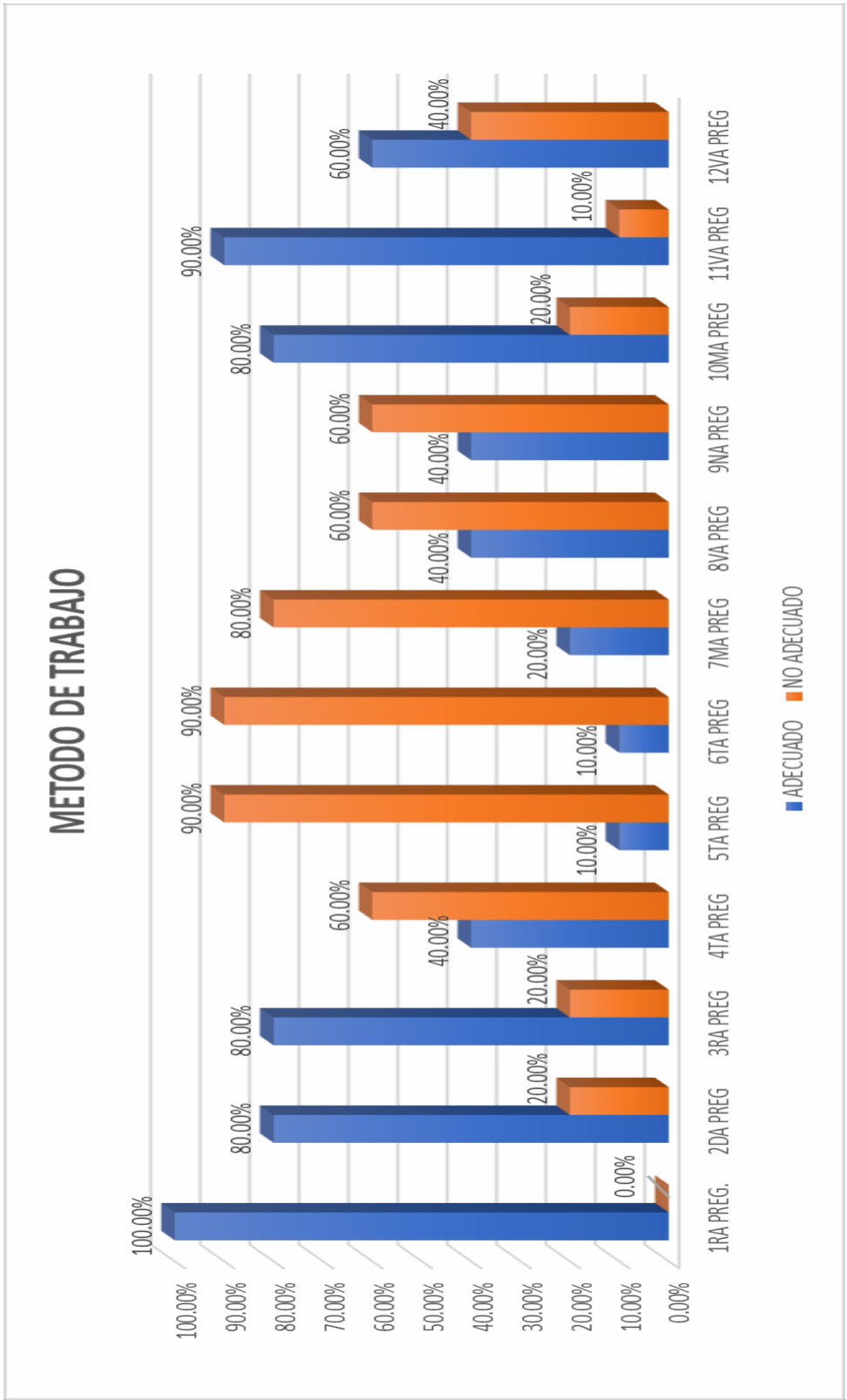


Imagen 29. Fuente: Elaboración propia

En este cuadro estadístico podemos ver que en las preguntas 1,2,3,10 y 11 el porcentaje de adecuado está muy por encima del porcentaje del no adecuado, la pregunta 12 manifiesta un porcentaje de adecuado del 60% y 40% de no adecuado el mismo que debe de ser evaluado para prevenir que el no adecuado crezca y pase al adecuado, las preguntas 4,5,6,7,8 y 9 presentan al no adecuado como porcentaje mayor teniendo claro que es motivo de evaluación o análisis crítico la presente dimensión ya que demuestra puntos críticos que sea posible factor influyente para la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C.

4.6.3. Unidades

RESULTADO DE ENCUESTA								
	UNIDADES							
ENCUESTA	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29
SIEMPRE	2	0	3	2	1	2	2	3
CASI SIEMPRE	1	2	1	2	1	2	2	3
A VECES	4	3	4	5	6	4	3	2
CASI NUNCA	3	3	0	0	0	2	3	2
NUNCA	0	2	2	1	2	0	0	0
ADECUADO	30%	20%	40%	40%	20%	40%	40%	60%
NO ADECUADO	70%	80%	60%	60%	80%	60%	60%	40%

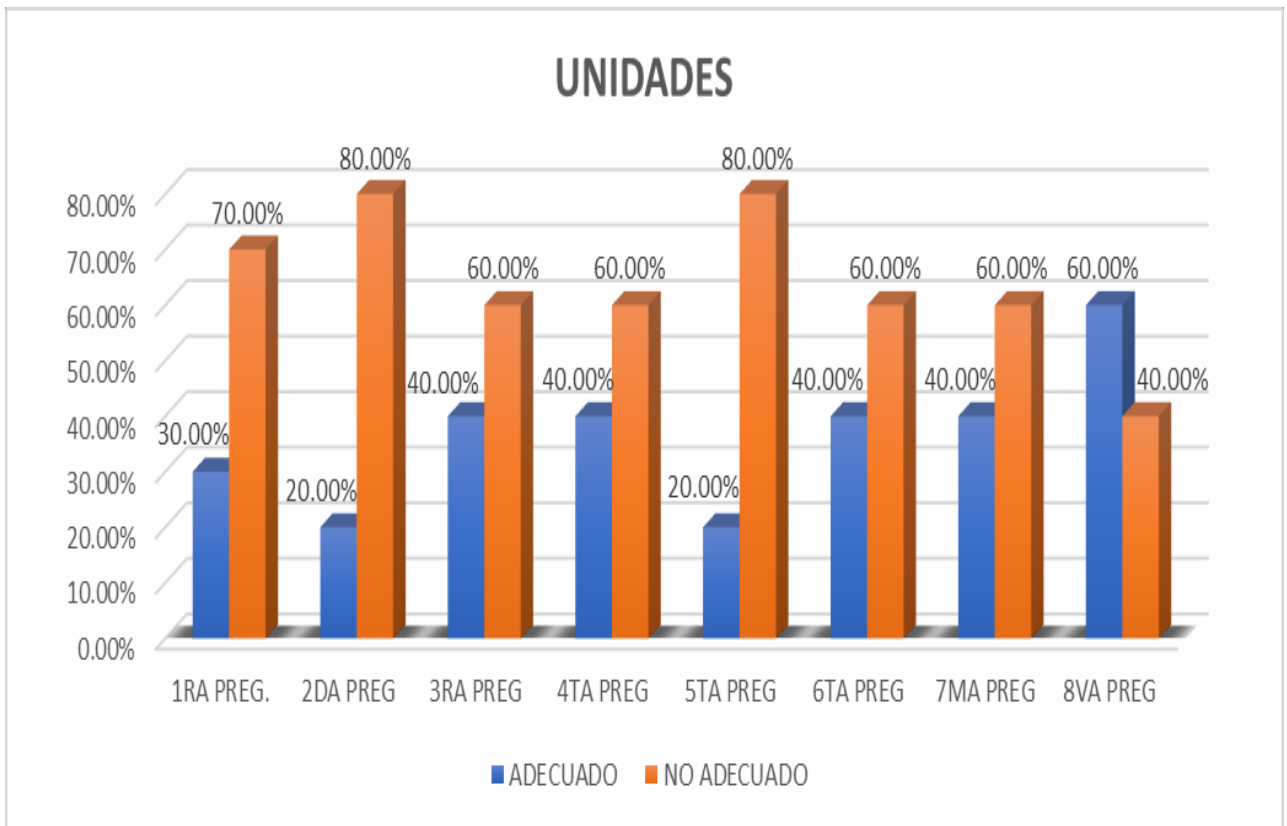


Imagen 29. Fuente: Elaboración propia.

En este cuadro estadístico podemos ver que en las preguntas 1,2,3,4,5,6 y 7 presentan al no adecuado como porcentaje mayor teniendo claro que es motivo de evaluación o análisis crítico la presente dimensión ya que demuestra puntos críticos que sea posible factor influyente para la alta rotación de los conductores en la empresa la pregunta 8 manifiesta un porcentaje de adecuado del 60% y 40% de no adecuado el mismo que debe de ser evaluado para prevenir que el no adecuado crezca y pase al adecuado

4.6.4. Beneficios

RESULTADO DE ENCUESTA							
	BENEFICIOS LABORALES						
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7
SIEMPRE	2	2	2	3	4	1	4
CASI SIEMPRE	3	0	2	0	3	2	0
A VECES	4	4	3	5	2	3	6
CASI NUNCA	1	4	3	2	0	1	0
NUNCA	0	0	0	0	1	3	0
ADECUADO	50%	20%	40%	30%	70%	30%	40%
NO ADECUADO	50%	80%	60%	70%	30%	70%	60%

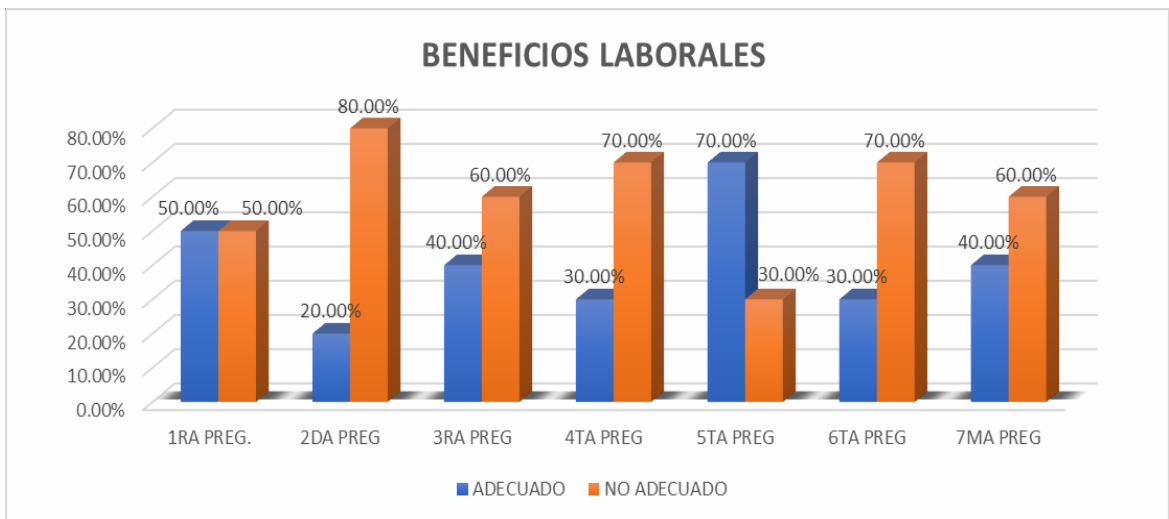


Imagen 30. Fuente: Elaboración propia.

En este cuadro estadístico podemos ver que en las preguntas 2,3,4,6 y 7 presentan al no adecuado como porcentaje mayor teniendo claro que es motivo de evaluación o análisis crítico la presente dimensión ya que demuestra puntos críticos que sea posible factor influyente para la alta rotación de los conductores en la empresa la pregunta 1 manifiesta un porcentaje de adecuado del 50% y 50% de no adecuado el mismo que debe de ser evaluado para prevenir que el no adecuado crezca y pase al adecuado, en la pregunta 5 el porcentaje del adecuado es de 70% y 30% del no adecuado la misma que no será tomada para evaluación ya que no presenta riesgo con respecto a la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C.

CAPÍTULO V
ANÁLISIS CRÍTICO Y
PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS

5.1. Análisis Crítico de los no adecuados (04 dimensiones)

5.1.1 Método de Trabajo

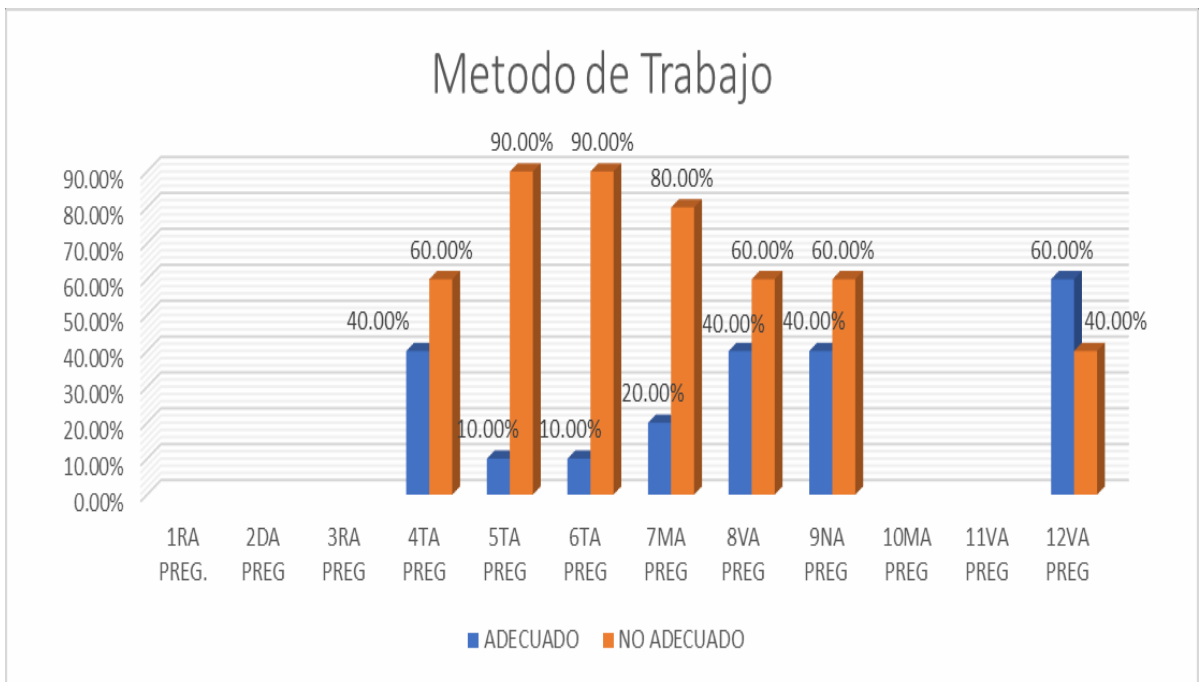


Imagen 31. Fuente: Elaboración propia

5.1.1.1. Pregunta N° 04 ¿Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros?

En el cuadro estadístico podemos ver que el **no adecuado** llegó a tener un 60% ya que conversando con los conductores manifiestan que varios discrepan porque tienen distintos puntos de vista con respecto al trabajo, es decir la relación laboral entre los conductores se torna algo complicado.

Propuesta de solución

Se plantea realizar reunión de confraternidad de forma semestral donde los colaboradores puedan intercambiar idea y realizar actividades donde se tenga participación colectiva y así conseguir la integridad entre ellos mismos.

5.1.1.2. Pregunta N°05 ¿Tiene horario establecido para ingresar y salir de su trabajo?

En el cuadro estadístico se puede apreciar que el **no adecuado** llegó a tener un 90%, para tener claro este punto a continuación se detallara el proceso desde el inicio al fin de un servicio de transporte:

- En el rubro de transporte las jornadas laborales empieza a primera hora de la mañana por requerimiento del cliente, por lo general 5:00 am.
- El conductor tiene que estar retirando la unidad de la cochera a más tardar 4:50 para poder llegar a tiempo a la cola del almacén donde

tendrá que esperar un promedio de 3 horas para poder ser cargado con el contenedor vacío.

- Siendo las 8:00 am la unidad inicia su camino hasta el almacén del cliente que por lo general es Lurín y toma de 2 a 2.5 horas llegar al destino.
- A las 11 am la unidad está llegando al almacén donde siempre se encuentra con una cola de camiones que esperan ser cargados para, así como él dirigirse al terminal portuario para culminar el servicio, el camión debe de esperar por lo menos 4 a 5 horas para poder iniciar su carguío, el mismo que demora 2 horas por lo general.
- A las 18:00 la unidad sale del almacén del cliente y empieza transporte de la carga lista para ingresar al terminal portuario en el callao.
- Por diversos desvíos (tráfico, choques, problemas mecánicos, intervenciones policiales) que ocurren en el trayecto desde el almacén del cliente en Lurín hacia el terminal portuario en el callao, la unidad puede demorar hasta 2 a 3 horas en llegar a la cola para ingresar al terminal portuario (DPWC).
- Una vez la unidad llega a la cola del terminal portuario a las 21:00 HRS tiene que esperar por lo menos 2 horas para ingresar por la larga cola de camiones.
- La unidad sale del terminal portuario a las 23:00 horas llegando a la cochera a las 23:30 horas.

En este ejemplo se puede apreciar que el conductor paso 19.5 horas en una jornada de trabajo, este escenario es uno de los casos que se ven en este trabajo, donde el conductor opta en dormir en el camión y no ir a su casa por el mismo cansancio o por ser demasiado tarde para dirigirse a su domicilio.

Propuesta de solución

En la mayoría de los casos la Empresa DAGAL S.A.C. les paga a los conductores por el viaje realizado, su viatico diario y su día de asistencia para una jornada normal o corta de 12 horas, pero en la mayoría de casos se depende del cliente y su disponibilidad para el carguío, la empresa no reconoce, por eso mismo se plantea brindar una bonificación monetaria del 50 % de lo reconocido por 1 día de trabajo pasando las 12 horas de trabajo, la misma que va a minimizar el malestar generado por la sobre estadía en la realización del servicio.

5.1.1.3. Pregunta N° 06 ¿Las horas que se demoran en realizar un servicio le parece justo?

En esta interrogación se puede observar que tiene la misma idea en la pregunta anterior, solo con formulación distinta.

Se puede tomar la misma propuesta de solución para minimizar el malestar de los conductores con respecto a las horas de demora en la realización del servicio de transporte.

5.1.1.4. Pregunta N° 07 ¿Cree usted que los incidentes en coordinación es responsabilidad de DAGAL S.A.C.?

En algunos casos como anteriormente se menciona existen desvíos en la realización del servicio de transporte y aquí se toma como punto crítico la coordinación a la hora previa del servicio de transporte.

Ante todos los servicios de transporte existe coordinaciones donde se define fecha, hora y lugar donde se tiene que retirar el contenedor vacío para llevarlo hacia el almacén del cliente para el carguío, pero en algunos de los casos existen variantes como podría ser el lugar del retiro por problemas de la línea y es aquí que nace el malestar por parte de los conductores y tienes que dirigirse hacia otro almacén para retirar el contenedor, otro caso puede ser a la hora de devolver los contenedores vacíos cuando se transporta una importación al almacén del cliente para que realicen la descarga, se cambia el lugar donde ya estaba previsto devolver.

Propuesta de solución

Teniendo claro en el tema de coordinación de transporte nos podemos dar cuenta que en la empresa DAGAL SAC no existe una coordinación formal a la hora de cerrar un servicio con el cliente, es decir no hay un trato formal que sirva como respaldo y así tener establecido el día, la hora, y el lugar donde se retirara el contenedor ya sea vacío en el caso de exportación o lleno en el caso de importación.

En la mayoría de los casos las coordinaciones se realizan vía telefónica con anticipación (1 a 2 días de anticipación), pero no queda registrado ya sea por correo o documento formal.

Se plantea como propuesta de solución, que toda coordinación con el cliente con referente a transporte se tenga algún documento formal que quede registrado y así tener respaldo si en caso varíe en algo la coordinación (dirección, fecha, hora) ya que alguna modificación genera costos para la DAGAL S.A.C los mismo que no son asumidos en todos los casos por el cliente y genera malestar a los conductores porque al cambiar en algo lo establecido en último momento genera demora para culminar su servicio.

5.1.1.5. Pregunta N°08 ¿Esta conforme en que DAGAL S.A.C. se preocupe en realizar 02 trabajos en el día?

Es una problemática general que se ve en la mayoría de empresas que brindan servicio de transporte donde los conductores por un tema de ideología son conformistas a la hora de hacer servicios en el día, es decir se conforman con 1 servicio en el día cuando eso lleva a poca rentabilidad a la empresa, y

Cuando DAGAL S.A.C programa en algunos casos realizar un segundo viaje al día los conductores tratan de poner excusas para no realizarlo, el mismo que la empresa se siente sujeta a la decisión de los conductores.

La empresa busca un segundo viaje cuando el primer servicio se proyecta a terminar temprano y es ahí cuando los conductores al ver que se termina temprano están con la idea de querer irse temprano a su casa y presentan diversas excusas como estar cansados, mal de salud, etc.

Propuesta de solución

Hay algo que no se da en la empresa que vendría a ser la bonificación por un segundo viaje, es aquí donde presentamos la propuesta de brindar el 50 % del valor de un día de trabajo el mismo que reemplazaría a la bonificación de pasada las 12 horas de trabajo y el conductor ganaría en el día por 2 viajes realizados más bonificación de 2do viaje y sus 03 viáticos íntegros, con esto buscaríamos generar mayor interés en el conductor con respecto al 2do viaje en un día.

5.1.1.6. Pregunta N°09 ¿Según usted sus sugerencias e incomodidades son atendidos por sus superiores?

Dialogando con los conductores pudimos percibir que existe gran incomodidad con respecto a que sus quejas no son atendidas o en algunos casos demoran en darse solución, por eso se decidió colocar esta pregunta para tener idea clara en cuanto influye esta problemática en la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL SAC.

En el cuadro estadístico podemos ver que el 60% de conductores se sienten con malestar con respecto a este punto ya que hay reclamos que nunca fueron atendidos y por ende optan por buscar otro lugar de trabajo donde se sientan atendidos.

Propuesta de solución

Se plantea como propuesta de solución un formato documentado el mismo que será entregado al coordinador y supervisor de transporte donde el conductor va a poder solicitar y expresar sus incomodidades o sugerencias de manera escrita y así hacer llegar a Jefatura donde se evaluará y dará atención al conductor para minimizar la alta rotación de los conductores en la empresa.

5.1.1.7. Pregunta N°12 ¿Es usted consiente en la inversión que realiza DAGAL para su formación?

Como se detalló anteriormente al rotar o retirarse un conductor la empresa pierde capital y tiempo invertido en su capacitación por eso se decidió incluir esta pregunta para ver que piensa los conductores con respecto a este punto.

Propuesta de solución

Como se puede ver en el cuadro estadístico este punto el no adecuado tiene un 40% el mismo que solo por carácter preventivo se toma en cuenta para poder prevenir que no se incremente, por eso debemos de hacer hincapié con las propuestas de mejoras en los casos anteriores para evitar la rotación de los conductores y que la empresa tenga perdidas.

5.1.2 UNIDADES

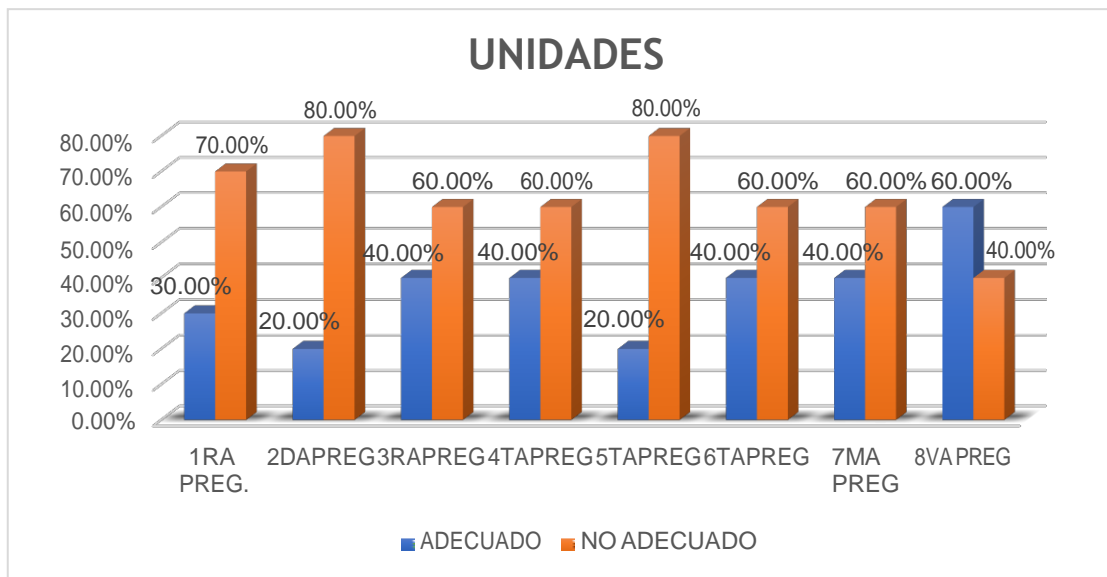


Imagen 32. Fuente: Elaboración propia

5.1.2.1. Pregunta N°01 ¿Cree usted que las unidades de DAGAL SAC están en buen estado?

Viendo la realidad del estado de las unidades que conforman la flota de la empresa podemos darnos cuenta que de las 10 en total 3 son de antigüedad es decir de una fabricación de hace 25 años por ende se podría decir que genera cierta incomodidad al conductor ya que, de esas 03 antiguas, 01 unidad de marca volvo no presenta camarote por eso el conductor de dicha unidad presenta diversas quejas ya que se ve comprometida su salud por la mala postura al descansar en la unidad.

Propuesta de solución

De las 10 unidades que conforman la flota de la empresa DAGAL SAC hay ciertas unidades de antigüedad como se hace mención, por ende, se plantea en hacer un checking trimestral donde el jefe de mantenimiento tendrá claro el estado de las unidades, las mismas que presentan en la mayoría de los casos ciertos desvíos a la hora de ejecutar un servicio el mismo que genera retraso y demora por el cual genera disconformidad y malestar al conductor.

5.1.2.2. Pregunta N°02 ¿La unidad con la que realiza el servicio tiene constantes fallas mecánicas?

En el presente caso las unidades pasan una revisión técnica de manera anual el mismo que nos ayuda a tener toda la documentación en regla para poder realizar los servicios de manera efectiva, pero siempre en el transcurso del tiempo se presentan fallas que por más mínimas que sean generan demoras a la hora de ejecutar un servicio.

Propuesta de solución

Esto se puede evitar si se hace un control de manera trimestral en los detalles como eléctrico y mecánico de manera preventiva los mismos que quedará registrado en los días donde está bajo la operatividad.

5.1.2.3. Pregunta N°03 ¿La unidad con la que realiza el servicio es cómoda para usted?

Aquí en este caso resalta la unidad de marca Volvo el mismo que por la antigüedad no presenta camarote el cual el conductor se encuentra en constante fastidio por no poder descansar de manera cómoda.

Propuesta de solución

En este caso se podría implementar en coordinación con el fibrero en taller, donde se podría modificar a la unidad implementando un camarote donde pueda descansar de manera cómoda el conductor y así disminuir su fastidio.

Dicha modificación podría disminuir la productividad de la unidad, pero una vez realizada lograríamos una satisfacción por parte del conductor el mismo que será reflejada en su calidad de servicio.

5.1.2.4. Pregunta N°04 ¿Está conforme con la unidad que le asignaron para realizar los servicios?

Aquí podemos ver la similitud con la que fue formulada esta pregunta con las anteriores en la presente dimensión, las propuestas de solución están planteadas.

5.1.2.5. Pregunta N°05 ¿Si dejara de hacer su trabajo, cree usted que afectaría a los demás?

Esta pregunta fue formulada para evaluar el nivel de conciencia por parte del conductor ya que se puede observar constantes faltas o pretextos para no realizar servicios los mismos que no contribuyen con la productividad, es decir al faltar los conductores ponen en aprietos al coordinador y al supervisor de transporte ya que perjudican en la proyección que se trabaja de manera diaria con el jefe de operaciones de forma paralela con el cliente, ya que se tiene que cumplir a como dé lugar con el requerimiento.

Propuesta de solución

En la actualidad en DAGAL S.A.C no existe ninguna acción correctiva que se esté ejecutando para evitar minimizar las faltas de los conductores, por eso se plantea implementar un memorándum donde se detalle la falta y la consecuencia que incurre realizarla, teniendo una sanción monetaria y así buscar reducir las constantes faltas por parte de los conductores.

5.1.2.6. Pregunta N°06 ¿Sus jefes inmediatos valoran su trabajo?

Como se puede observar en el cuadro estadístico existe un 60% de no aceptación por parte de los conductores, esto quiere decir que para ellos sus superiores no toman importancia a sus declaraciones o peticiones con respecto a las quejas que ellos manifiestan.

Podemos tomar en cuenta en la **Página 67 pregunta 09 de la dimensión de Método de trabajo** donde se plantea el formato documentado donde el conductor va a poder manifestar de manera escrita sus peticiones o incomodidades las mismas que van a poder ser atendidas por jefatura o gerencia de la empresa.

5.1.2.7. Pregunta N°07 ¿Usted busca que le solucionen los problemas?

Aquí se puede observar con un análisis profundo que existe un 60% de conductores manifiestan que en la mayoría de los casos ellos no buscan dar solución a un desvío de repente mínimo a la hora de realizar un servicio y esto es causa a la falta de compromiso por parte de ellos hacia la empresa.

Propuesta de solución

En este punto la solución es programar una reunión con los colaboradores buscando la integridad entre ellos y plantearles que algunos desvíos pueden ser solucionados por ellos mismos y no esperar que se dirijan hacia ellos la unidad de auxilio demorando en algunos casos hasta 2 horas de viaje cuando puede ser solucionado en 10 minutos a lo mucho por los mismos conductores, Buscar el compromiso de los conductores hacia DAGAL SAC.

5.1.2.8. Pregunta N°08 ¿Si la unidad presenta una falla, usted ve si lo puede solucionar?

Esta pregunta es una réplica de la pregunta anterior donde podemos darnos cuenta el compromiso del conductor hacia la empresa.

Propuesta de solución

De la misma manera se acoge a la solución de la pregunta anterior programando una reunión dinámica con el fin de buscar la integridad de los conductores hacia la empresa y así llegar a ellos e indicarles que ellos son los responsables de su unidad y si esta en alcance solucionar un desvío (falla) mínima donde no sea necesario la intervención del auxilio mecánico.

5.1.3. BENEFICIOS

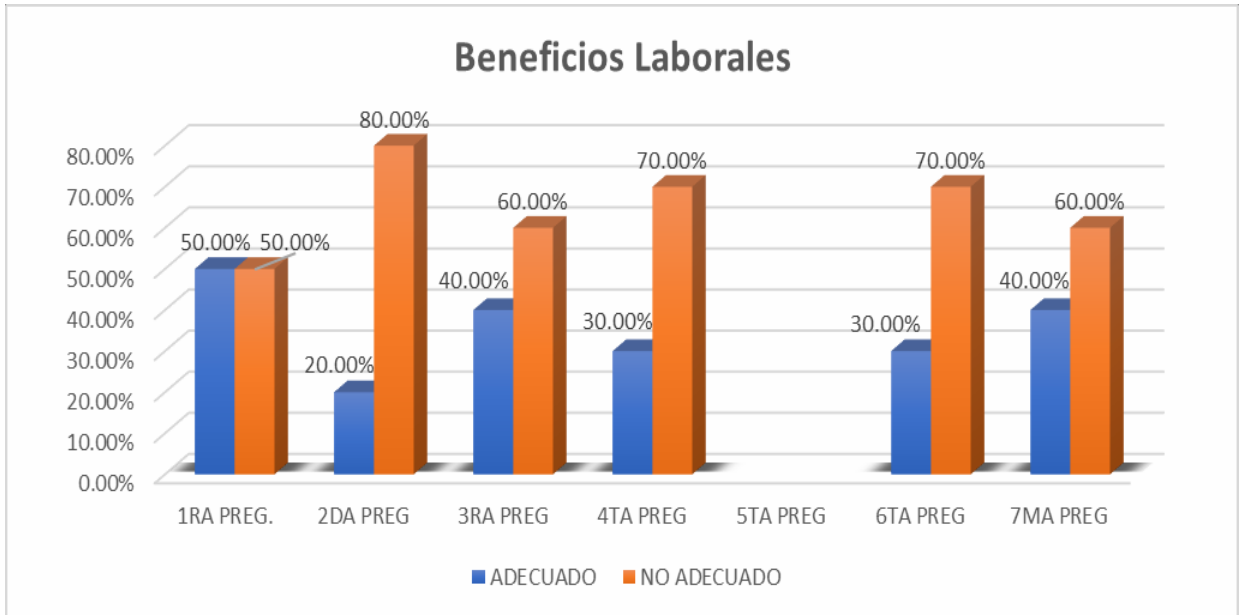


Imagen 33. Fuente: Elaboración propia

5.1.3.1. Pregunta N°01 ¿Cree usted que DAGAL SAC le contribuye lo justo por su trabajo realizado?

En esta pregunta podemos tener una idea clara donde según el cuadro estadístico podemos ver que existe una estadística equilibrada al 50%, es decir que la mitad de conductores creen que no es justo su retribución por su trabajo que realizan a diario, aquí podemos recordar la propuesta de solución de la pregunta N°06 de la dimensión de unidades donde podemos implementar el formato documentado donde ellos mismos van a poder expresar sus dudas e inquietudes, y si hay un alto índice de inconformidad con respecto a la remuneración se puede llegar a un acuerdo con gerencia y los conductores para evaluar el incremento de la remuneración y si en el caso es negativo el incremento explicarles por qué para no dejar duda ni incomodidades que puede influir en la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL SAC.

5.1.3.2. Pregunta N°02 ¿Considera necesaria alguna recompensa económica extra por su trabajo?

En esta incógnita podemos observar según el cuadro estadístico que hay un 80% de los conductores que opinan que si consideran necesario una bonificación extra por el trabajo que realizan, en la mayoría de los casos por sobretiempo generado por las diversas demoras al realizar un servicio.

Podemos recordar la propuesta de solución de la **Pregunta N°05 de la dimensión de Método de Trabajo** donde se plantea que la empresa reconozca el 50% de un día de trabajo pasado las 12 horas de servicio y así

minimizar la incomodidad con respecto a la bonificación extra en su día de labor.

5.1.3.3. Pregunta N°03 ¿Su trabajo está bien pagado?

En esta interrogación se puede observar que tiene la misma idea en la pregunta anterior, solo con formulación distinta.

Se puede tomar la misma propuesta de solución para minimizar el malestar de los conductores con respecto a los beneficios por su trabajo realizado en la empresa.

5.1.3.4. Pregunta N°04 ¿Usted está satisfecho con su trabajo?

El cuadro estadístico nos demuestra que existe un 70% de insatisfacción por parte de los conductores, implementando las propuestas presentadas en el presente trabajo de suficiencia profesional lograremos minimizar la alta rotación de los conductores generada por los puntos críticos identificados en esta investigación.

5.1.3.5. Pregunta N°06 ¿Está conforme con su boleta de pago?

Según el cuadro estadístico podemos evidenciar que el 70% de conductores está disconforme con la boleta de pago que brinda a empresa DAGAL S.A.C, por lo general podemos ver por comentarios de colegas en el rubro de transporte, la mayoría de empresas están registradas en el ministerio de trabajo como pequeñas empresas según el régimen laboral, es aquí que DAGAL S.A.C no es ajena a esto por eso ofrece a sus colaboradores las boletas donde figura el sueldo mínimo, esto genera cierta incomodidad a los colaboradores ya que ellos perciben un sueldo muy superior al sueldo mínimo vitalicio.

Propuesta de solución

De acuerdo a la encuesta realizada para la realización de este trabajo de investigación pudimos conversar con los conductores los mismo que expresan que la boleta de pago les ayuda en temas personales, como por ejemplo adquirir prestamos con entidades financieras, por ese motivo al tener una boleta con el sueldo mínimo vitalicio diversos bancos les niegan sus solicitudes de préstamos frustrando algún deseo de superación familiar.

Según al análisis que se pudo realizar se recomienda que en las boletas de pagos de los colaboradores figuren sus sueldos reales, se sabe que será un incremento de costo con respecto al pago del seguro de salud por parte la empresa, pero DAGAL SAC evitara por una parte alguna queja de los conductores en la Sunafil o Ministerio de Trabajo generando multas o sanciones que afectará directamente a la empresa, por otro lado se mantendrá una satisfacción de los conductores y se verá controlada la rotación de los mismos.

5.1.3.6. Pregunta N°07 ¿Está conforme con los beneficios que le brinda DAGAL SAC?

Según la investigación está claro que no existe satisfacción por parte de los conductores por eso existe la alta rotación de los mismos en la empresa.

Implementando las diversas propuestas de solución se logrará minimizar la alta rotación de los conductores.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.

Mediante este presente trabajo se pudo determinar cuáles eran los problemas existentes en la empresa DAGAL S.A.C, con el fin de presentar una propuesta para poder minimizar la alta rotación de los conductores en la empresa. En base a todo lo estudiado se puede concluir:

- La empresa en la actualidad presenta deficiencias en la operatividad la misma que genera malestar en los conductores.
- La empresa no cuenta contratos formales con sus clientes para poder llegar a un acuerdo con respecto a la fecha, hora y lugar para la realización de los servicios.
- La empresa no cuenta con un registro donde los colaboradores puedan manifestar sus incomodidades o sugerencias con el fin de llegar a los superiores o jefaturas.
- La empresa no cuenta con un memorándum para poder tener control con respecto a las fallas de los colaboradores.
- La empresa no realiza reuniones de confraternidad donde participen los colaboradores.
- La empresa cuenta con unidades antiguas que generan malestar e incomodidad a los conductores por las constantes fallas mecánicas que se presentan.

6.2. Recomendaciones

En este punto del trabajo de investigación podemos rescatar distintos puntos analizados y expresar las propuestas de solución en una línea de tiempo.

Recomendaciones en una línea de tiempo

6.2.1. Propuesta de solución a corto plazo (0 - 6 meses)

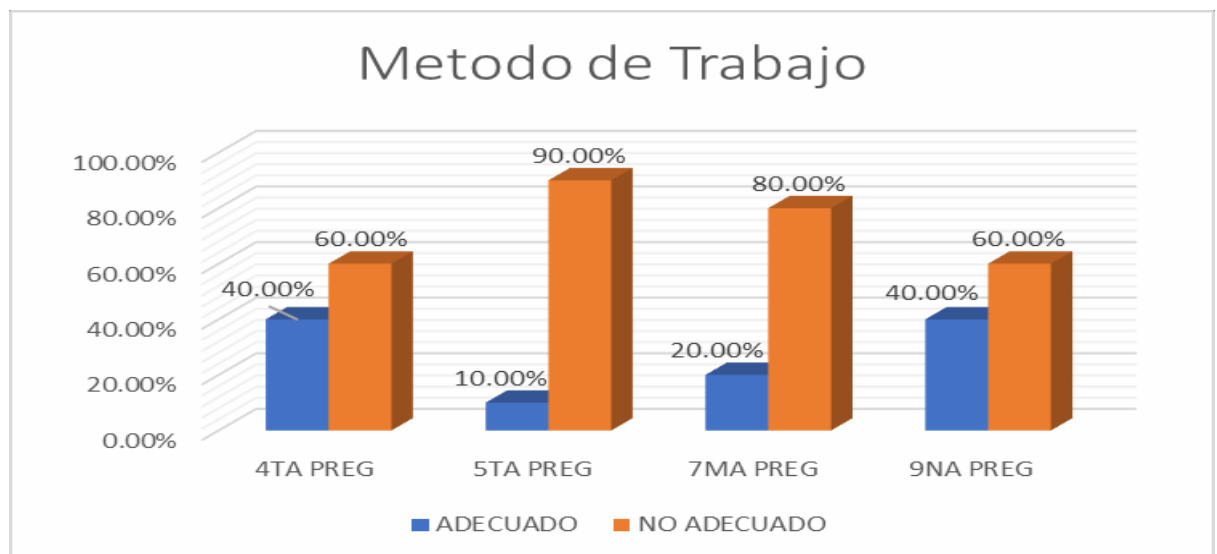


Imagen 34. Fuente: Elaboración propia

- Se plantea realizar reunión de confraternidad de forma semestral donde los colaboradores puedan intercambiar idea y realizar actividades donde se tenga participación colectiva y así conseguir la integridad entre ellos mismos.
- En la mayoría de los casos la Empresa DAGAL S.A.C. les paga a los conductores por el viaje realizado, su viatico diario y su día de asistencia para una jornada normal o corta de 12 horas, pero en la mayoría de casos se depende del cliente y su disponibilidad para el carguío, la empresa no reconoce, por eso mismo se plantea brindar una bonificación monetaria del 50 % de lo reconocido por 1 día de trabajo pasando las 12 horas de trabajo, la misma que va a minimizar el malestar generado por la sobre estadía en la realización del servicio.
- Con respecto al compromiso de servicio con el cliente y que se debe de tener un documento formal que quede registrado y así tener respaldo si en caso varíe en algo la coordinación (dirección, fecha, hora) ya que alguna modificación genera costos para DAGAL S.A.C los mismo que no son asumidos en todos los casos por el cliente y genera malestar a los conductores porque al cambiar en algo lo establecido en último momento genera demora para culminar su servicio.
- Es considerado como solución a corto plazo el formato documentado donde el conductor podrá expresar sus incomodidades o sugerencias de manera escrita donde se evaluará y dará atención al conductor para minimizar la alta rotación de los conductores en la empresa.
- Consideramos como una propuesta de solución a corto plazo la implementación del memorándum donde quedará registrado las faltas sancionadas a los conductores.

6.2.2. Propuesta de solución a mediano plazo (6 meses – 2 años)

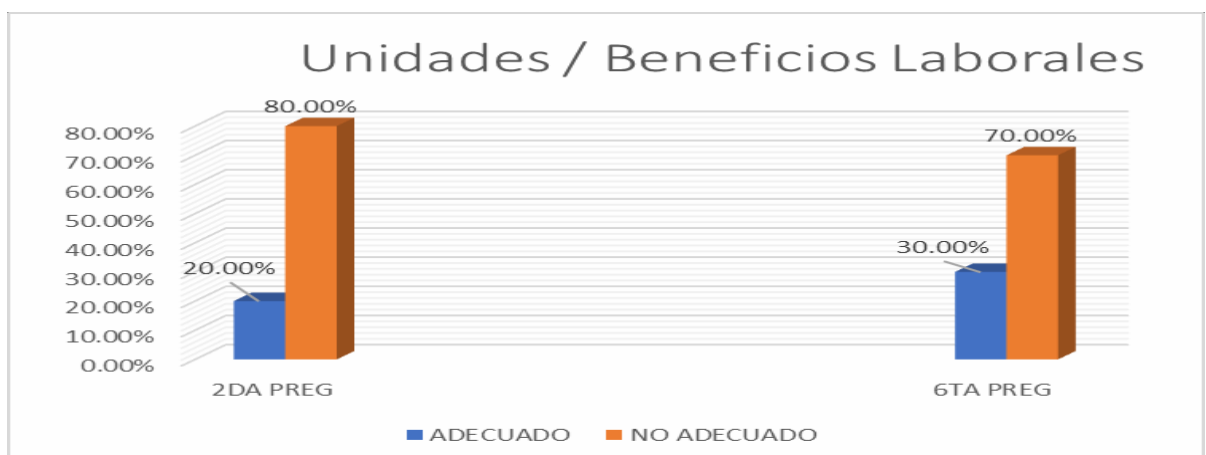


Imagen 35. Fuente: Elaboración propia

- De las 10 unidades que conforman la flota de la empresa DAGAL SAC hay ciertas unidades de antigüedad como se hace mención, por ende, se plantea hacer un checking trimestral donde el jefe de mantenimiento tendrá claro el estado de las unidades, las mismas que presentan en la mayoría de los casos ciertos desvíos a la hora de ejecutar un servicio el mismo que genera retraso y demora por el cual genera disconformidad y malestar al conductor.

Se considera a mediano plazo ya que para realizar mantenimientos preventivos se necesita tener capital de inversión el mismo que viendo la realidad de la empresa no está a una disponibilidad inmediata.

- Podemos considerar como propuesta de solución a mediano plazo la implementación de las boletas de pago con los sueldos reales de los conductores ya que eso depende de la disponibilidad de la empresa con respecto al aporte al seguro social para cada uno de los colaboradores.

6.2.3. Propuesta de solución a largo plazo (2 años a mas)

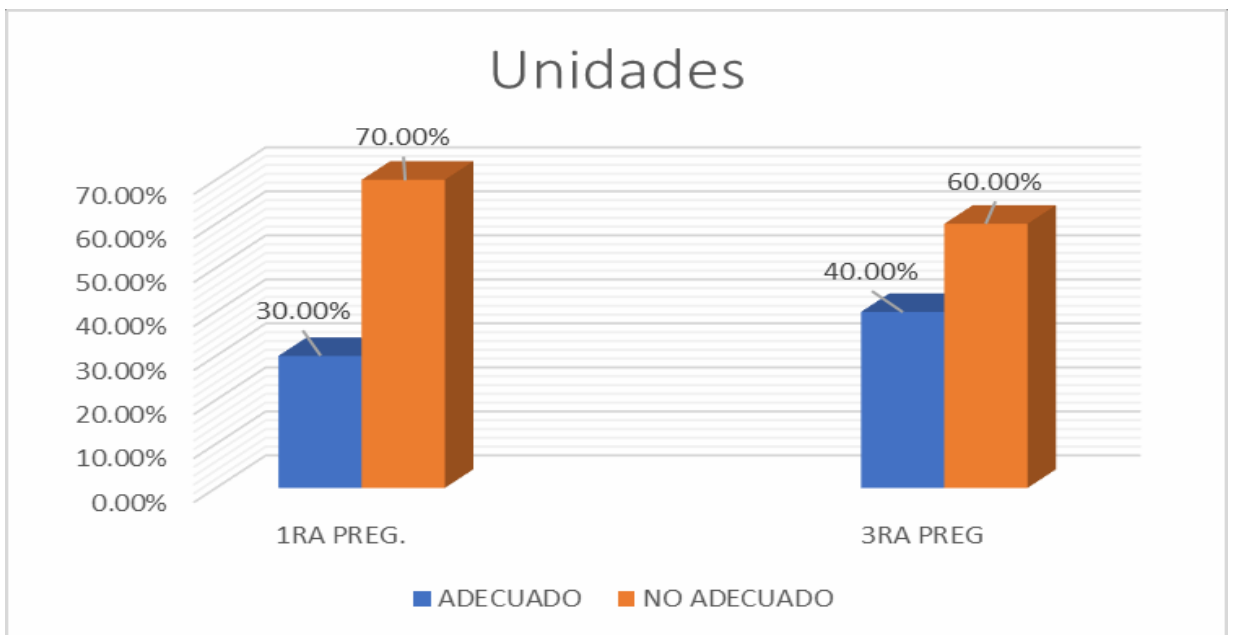


Imagen 35. Fuente: Elaboración propia

- Con respecto a la modificación a la unidad de modelo volvo implementando un camarote es considerado una solución a largo plazo ya que para realizar la modificación se necesita un capital de inversión.
- En la dimensión de **UNIDADES** se puede rescatar como una recomendación a largo plazo la renovación de camiones para poder tener una satisfacción óptima por parte de los conductores.

BIBLIOGRAFÍA.

- **Cáceres Meza, Katherine (2018)** Trabajo de grado titulado “Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017” presentado en la Universidad Cesar Vallejo.
- **Gonzales Céspedes, Claudia Luciana (2018)**, Tesis de Pre Grado “Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017”.
- **Zavala Ruiz, Clever Franklin (2017)**, Tesis de Pre Grado “Factores presentes del clima organizacional que afectan el desempeño de conductores -Transportes Flor de Higo SAC. – Trujillo – 2016”.
- **Pelayza Salvador, Cinthya Esmeralda y Saavedra Aliaga, Jimena Aracelly (10-2017)**, Tesis de Pre Grado “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015”.
- **Herrera Tiburcio, Alejandro James, Mendoza Ñañez, Cinthya Carolay y Torrejón Begazo, Rodrigo (12-2016)**, Tesis de Pre Grado “Estudio de análisis de costo de la rotación personal: determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional S.A.”.
- **Paz Temoche, Jennifer Natalí (01-2018)**, Tesis para Pre Grado “Factores organizacionales y su influencia en la rotación de personal administrativo en la empresa Inversiones Promutel SAC, agencia Trujillo, año 2016” presentado en la Universidad Nacional de Trujillo.
- ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA AUMENTAR EL RENDIMIENTO EN EL OPERADOR LOGÍSTICO DINET - **KENYI CESAR DULANTO CARNERO 2018.**
- PROPUESTA MEJORA EN GESTIÓN RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL PROCESO ACABADOS SECOS EN OBRAS PARA MINIMIZAR LOS ACCIDENTES LABORALES EN LA EMPRESA ESTREMADOYRO Y FASSIOLI CONTRATISTAS GENERALES S.A - **ROGER GEOVANNI MEDINA ESTRADA 2018.**

MINIMIZAR LA ALTA ROTACION DE LOS CONDUCTORES EN LA EMPRESA DAGAL S.A.C				
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Es necesario minimizar la alta rotación de los conductores en la empresa DAGAL S.A.C.?	Proponer minimizar la constante rotación de los conductores en la Empresa DAGAL S.A.C.	Propuesta de gestión de mejora	planificación	capacitaciones/charlas motivacionales
			Organización	formatos check list
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES
PS₁ • ¿De que manera La falta de compromiso de los conductores hacia la empresa DAGAL S.A.C. genera el alto indice de rotacion?	OS₁ Identificar como la falta de compromiso de los conductores hacia la empresa DAGAL S.A.C. genera el alto indice de rotacion	Minimizar el alto indice de rotacion	Satisfaccion del conductor	comodidad al trabajar / aumento salarial
PS₂ • ¿De que manera la falta de capacitación de los conductores hacia la empresa DAGAL S.A.C. genera el alto indice de rotacion?	OS₂ Identificar como la falta de capacitacion de los conductores hacia la empresa DAGAL S.A.C. genera el alto indice de rotacion		Identificación hacia la empresa	
PS₃ • ¿De que manera la poca atención hacia el trabajador de la empresa DAGAL S.A.C. genera el alto indice de rotacion?	OS₃ Identificar como la poca atención hacia el trabajador de la empresa DAGAL S.A.C. genera el alto indice de rotacion		operatividad de las unidades	Unidades en buen estado

ANEXO 2: Instrumento de medición (Encuesta)



TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Las Gladiolas Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Entel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalsac@gmail.com - Administracion@dagalsac.com - gerencia@dagalsac.com

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Edad.....Tiempo de servicios.....

A continuación, se presenta una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo es tu desempeño laboral en DAGAL S.A.C. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes, de acuerdo a la siguiente Escala:

Siempre	1
Casi Siempre	2
A veces	3
Casi Nunca	4
Nunca	5

Responde a todas las preguntas y recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas.

I. Motivación

1. ¿Tiene iniciativa para realizar su trabajo? 1 2 3 4 5
2. ¿Demuestra apego a las normas y políticas de la empresa? 1 2 3 4 5
3. ¿Demuestra puntualidad en el trabajo? 1 2 3 4 5
4. ¿Siento que doy lo mejor para realizar mi trabajo? 1 2 3 4 5
5. ¿Demuestra inasistencias en el trabajo? 1 2 3 4 5
6. ¿Su manera de comportarse demuestra buenas relaciones laborales? 1 2 3 4 5
7. ¿Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo de trabajo? 1 2 3 4 5
8. ¿Su trato provoca malestar en el trabajo? 1 2 3 4 5
9. ¿Usted se siente motivado al realizar sus labores? 1 2 3 4 5

II. Método de Trabajo

1. ¿Cree usted que el trabajo que realiza es bueno? 1 2 3 4 5
2. ¿Cumple con las indicaciones de sus jefes inmediatos sin demostrar malestar? 1 2 3 4 5
3. ¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo le gusta cooperar? 1 2 3 4 5
4. ¿Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros? 1 2 3 4 5
5. ¿Tiene un horario establecido para ingresar y salir de su trabajo? 1 2 3 4 5



TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Las Gladiolas Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Entel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalsac@gmail.com - Administracion@dagalsac.com - gerencia@dagalsac.com

6. ¿Las horas que se demoran en realizar un servicio le parece justo? 1 2 3 4 5
7. ¿Cree usted que los incidentes en coordinación es responsabilidad de Dagal SAC? 1 2 3 4 5
8. ¿Esta conforme en que DAGAL SAC se preocupe en realizar 02 trabajos en el día? 1 2 3 4 5
9. ¿Según usted sus sugerencias e incomodidades son atendidos por sus superiores? 1 2 3 4 5
10. ¿Usted tiene claro la visión y misión de DAGAL S.A.C.? 1 2 3 4 5
11. ¿Usted se siente capacitado para la realización de su trabajo? 1 2 3 4 5
12. ¿Es usted consiente en la inversión que realiza DAGAL para su formación? 1 2 3 4 5

III. Unidades

1. ¿Cree usted que las unidades de DAGAL SAC están en buen estado? 1 2 3 4 5
2. ¿La unidad con la que realiza el servicio tiene constantes fallas mecánicas? 1 2 3 4 5
3. ¿La unidad con la que realiza el servicio es cómoda para usted? 1 2 3 4 5
4. ¿Esta conforme con la unidad que le asignaron para realizar los servicios? 1 2 3 4 5
5. ¿Si dejara de hacer su trabajo, cree usted que afectaría a los demás? 1 2 3 4 5
6. ¿Sus jefes inmediatos valoran su trabajo? 1 2 3 4 5
7. ¿Usted siempre busca que le solucionen los problemas? 1 2 3 4 5
8. ¿Si la unidad presenta una falla, usted ve si lo puede solucionar? 1 2 3 4 5

IV. Beneficios

1. ¿Cree usted que DAGAL SAC le contribuye lo justo por su trabajo realizado? 1 2 3 4 5
2. ¿Considera necesaria alguna recompensa económica extra por su trabajo? 1 2 3 4 5
3. ¿Su trabajo esta bien pagado? 1 2 3 4 5
4. ¿Usted esta satisfecho con su trabajo? 1 2 3 4 5
5. Con frecuencia lamento trabajar en DAGAL SAC 1 2 3 4 5
6. ¿Está conforme con su boleta de pago? 1 2 3 4 5
7. ¿Esta conforme con los beneficios que le brinda DAGAL SAC? 1 2 3 4 5

Imagen 37. Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3: Plan de contingencia.



TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Los Gladiolos Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Entel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalasc@gmail.com - dagal@transporte.com.co - serencia@dagalasc.com

PLAN DE CONTINGENCIA ANTE UNA EMERGENCIA

PAUTAS DE CONDUCCION

- Antes de salir, asegúrese de tener bien planificado el recorrido o la ruta.
- Evite atravesar por zonas donde observe vías angostas o de altura baja.
- Al encender el motor, no lo acelere a revolución alta estando parado. Circule los primeros kilómetros sin forzar el motor (si lo fuerza en frío, originara consumos excesivos, averías y desgastes prematuros).
- Recuerde que su comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo, ahorrar combustible y mejorar la imagen del transporte terrestre en general. Trate de conducir de manera continua y sin precipitación.
- Circule respetando las señales y prescripciones del reglamento y seguridad vial (generalmente las sanciones de conducción por el hecho de no cumplir la reglamentación deberán ser pagadas por el conductor).
- Atienda puntualmente las indicaciones de la policía de tránsito. Si le hacen parar, compórtese con serenidad y brindando respuestas razonadas, no se violente.

EN CUANTO A LA VELOCIDAD

- Respete los límites de velocidad, aunque le parezcan oportunos, y sea prudente si ha de pasar por núcleos urbanos, zonas escolares o de recreo.
- Circule a velocidad constante, sin aceleraciones bruscas.
- Mantenga la aguja del cuenta-revoluciones en zona económica.
- Aplique cambios de marcha adecuados sin forzar el motor del vehículo, coordine adecuadamente los pedales y no cambie de velocidad a cada instante.
- Apague el motor cuando prevea que la parada no será muy breve.
- Si circula con las ventanas abiertas a más de 60 km/h, el consumo aumentara aproximadamente en un 5%.
- Tenga en cuenta que su comportamiento, tanto en carretera como en zonas urbanas repercute en la buena imagen de DAGAL y en la del transporte terrestre en general.
- Si se produjese algún problema o incidente llame inmediatamente a la base.

DESCANSOS Y UTILIZACION DE AUTOPISTAS

- Respete los descansos mínimos establecidos según señale la legislación vigente, o las políticas establecidas, siguiendo las medidas de control establecidas por la empresa.
- Mantenga el vehículo siempre a la vista cuando se estacione para comer, o aprovisionarse, etc. Estacione en lugares seguros.





TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Los Gladiolos Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Ertel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dageal@gmail.com - dageal@speedy.com.ec - gerencia@dageal.com

APROVECHE LOS DESCANSOS PARA CONTROLAR

- El exterior de la unidad: cierras, precintos, luces, partes ocultas del contenedor, etc.
- La presión de los neumáticos, (el consumo de combustible aumenta cuando la presión es baja).

CONTROLES EN RUTA

- Funcionamiento de los frenos y de todas las luces de señalización.
- Alarmas e indicadores del tablero de mandos.
- Si sospecha que hay o puede haber problemas de tráfico en la ruta prevista, procure mantenerse informado, por ejemplo, mediante emisoras de radio.
- Mientras conduzca, no realice otras actividades (comer, leer, realizar llamadas).
- Manténgase alerta en todo momento: conduciendo un vehículo pesado, si perdiere el control, podría provocar graves accidentes.

COMUNICACIONES CON BASE

- En el caso de que una situación implique un retraso (accidente, caravanas, retenciones, entre otras) notifíquelo a la base para que avisen al cliente.
- Cuando se haya completado el servicio.
- Cuando se presente algún problema, tenga alguna duda, incidencia o emergencia (debe aplicarse el plan de contingencia establecido).

EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS

- Averías:
 - Estacione donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
 - Informe al encargado de mantenimiento cualquier incidencia y de que se trata. Confirme la avería y estime si la podrá reparar o no y cuánto tiempo le llevara.
 - Intente hacer la reparación con medios propios (herramientas y repuestos). Si no es posible, comuníquese con el encargado de mantenimiento y espere instrucciones.
 - No abandone el vehículo o mercadería en ningún caso.
- Accidentes:
 - Intente estacionar donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
 - Compruebe los posibles daños del vehículo y de la mercadería y evalúe las posibilidades de continuar. Si los daños le impiden circular normalmente, llame al encargado de mantenimiento y espere instrucciones.
- Contratiempos:
 - Si se produjese un desplazamiento de la carga, intente detenerse donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada. Intente averiguar





TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Los Gladiolos Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Entel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalsac@gmail.com - dagalsac@ceandv.com.ec - gerencia@dagalsac.com

- o la causa del desplazamiento (mala estiba, exceso de peso...), y avise a la base.
- o Comunique a base si ah de detenerse, modificar la ruta o reducir sensiblemente la velocidad por derrumbes, lluvia y otros fenómenos adversos.
- o En caso de robo o asalto, presente la denuncia inmediatamente y avise a base.

CAIDA ACCIDENTAL DE LA CARGA O PRODUCTO DURANTE EL TRANSPORTE

- Si el derrame se produce durante el transporte de combustible o lubricantes, el conductor debe evitar que este se esparza y actuar siguiendo los siguientes lineamientos generales:
 - o Ponerse a salvo.
 - o Actuar con calma.
 - o Identificar y dimensionar el derrame.
 - o Aislar y señalizar la zona de derrame y alertar a las personas y/u otros vehículos.
 - o Comprobar si hay lesionados para auxiliarlos.
 - o Identificar los riesgos.
 - o Trazar y aplicar un Plan de Acción Especifico para minimizar las consecuencias del derrame.
 - o Preparar los equipos y materiales que se tienen en el vehículo para su uso, (lampa, pico, balde).
 - o Si es posible contener y/o reducir el derrame sin poner en riesgo su integridad física.
 - o Limpiar el área recogiendo todo lo usado.
 - o Identificar la causa que origino el derrame y aplicar el correctivo adecuado que garantice la continuidad del transporte en forma segura.
 - o Si la caída o derrame es mayor y no sea posible su control y esto impida la continuación del viaje; la unidad deberá ser retirada a un costado de la carretera donde no implique riesgo para los demás vehículos que circulan por ella.
 - o Coloque todos los dispositivos de seguridad dispuestos por el Reglamento de tránsito.
 - o Comunicar por el medio mas rápido, a la Gerencia de Operaciones y/o Jefe de Seguridad de DAGAL SAC, la autoridad policial local mas cercana o a la policía de carreteras si el caso lo requiere.
- El vehículo que presente derrame de este tipo de productos solo será retirado o movido siempre que esto no implique riesgo de incendio y solo a la distancia mínima necesaria a un lugar donde se pueda realizar la transferencia hacia otro vehículo en forma segura.
- Si el derrame de hidrocarburos o lubricantes origino daños al medio ambiente, la salud o intereses de terceros, la Gerencia de Operaciones, tomara las acciones de remediación o compensatorias necesarias al más breve plazo.





TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Las Gladiolas Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Extel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalas@gmail.com - dagal@comcast.com.pe - servicio@dagalas.com

INCENDIOS

Los incendios pueden presentarse durante el transporte o en cualquier estacionamiento; por lo que se debe aplicar lo siguiente:

- Si el fuego se produce, retirar el vehículo a una zona que no implica el libre tránsito.
- Apagar el motor accione el freno de mano y luego desconecte la batería.
- Emplear el extintor de PQS, tipo ABC para apagar el fuego.
- Si esto no es posible retirarse de la zona del siniestro y solicitar ayuda a otros conductores y/o comunicar a la entidad local mas cercana o a la policía de carreteras si el caso lo amerita.
- Establecer contacto con la base de DAGAL SAC para informar el incidente, (SOS).
- Si el amago ocurre en zonas pobladas, evitar la aglomeración de personas extrañas al sofocamiento del siniestro.
- Prevenir a todas las personas del área comprometida sobre el peligro existente.
- Debe evitarse la presencia de personas de personas extrañas, que no se relacionen directamente, con la emergencia.
- Comunicar a la autoridad local mas cercana o a la Policía de Carreteras si el caso lo requiriese para efecto de los tramites correspondientes de DAGAL S.A.C. y para el seguro.

AMAGOS DE INCENDIOS O SINIESTROS MENORES

Incendio menor es aquel que se produce en el vehículo y no compromete la salud del conductor, carga, ni seriamente las partes del vehículo, pudiendo este continuar su marcha.

- Retirar el vehículo a una zona donde no impida el libre tránsito.
- Apagar el motor, accione el freno de mano y luego desconecte la batería.
- Utilizar los extintores, según sea el requerimiento de la emergencia.

INCENDIO O SINIESTROS DE GRAVEDAD MAYOR.

Son aquellos incendios que se producen muy cerca del vehículo y/o en el vehículo mismo que pone en riesgo la salud del conductor, y de terceros, carga, así como el vehículo en su conjunto.

- Comunicar inmediatamente a las organizaciones de respuesta y/o a la policía de carreteras.
- Evacuar tan pronto como sea posible al vehículo de la zona siniestrada, y evitar la presencia de otros vehículos en la zona donde se ha producido el accidente.
- Cuando llegue el personal de salvataje, apoyar en las acciones de extinción y orden, sin interferir las acciones que provengan de estos.
- Deben evitarse la presencia de personas extrañas que no se relacionen directamente con la emergencia.





TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Los Gladiolos Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Extel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalac@gmail.com - dagalac@speedy.com.pe - serencha@dagalac.com

- Dar los primeros auxilios a las personas heridas, en lo posible evitar moverlos, mientras no llegue el apoyo del personal especializado.

ACCIDENTES DE TRANSITOS: choques, volcaduras, atropellos.

Estos accidentes pueden ser leves, graves o fatales.

Producido el accidente el conductor involucrado o los otros conductores del convoy, si fuera el caso realizaran lo siguiente:

- Si le es posible, sacar el vehículo, poner el freno de mano o de emergencia.
- Encender las luces de emergencia.
- Verificar daños personales cuidando su integridad física y la de los involucrados.
- Estacionar el vehículo en un lugar seguro.
- Aislar la zona del accidente con conos o triángulos de seguridad.

ACCIDENTES A PEATONES

Si el accidente es grave y si es posible prestarle auxilio proceda de la siguiente forma:

- Evite la movilización innecesaria de la víctima, cuidando que mantenga sus signos vitales (respiración, circulación, temperatura y estado de conciencia).
- Asistir a las víctimas en la medida de sus posibilidades aplicando sus conocimientos en primeros auxilios, siempre y cuando las lesiones sean leves.
- Coordinar su traslado a un centro especializado.
- Buscar ayuda especializada para proceder a su traslado al centro de salud más cercano.
- Dentro de lo posible, velar porque la atención del paciente sea en un lugar seguro, alejado del lugar del siniestro.
- Si el accidente es fatal, no mover el cuerpo y comunicar por el medio más rápido a la delegación policial mas cercana para seguir sus instrucciones y comunicar el hecho a la base de DAGAL SAC.
- En todos los casos el conductor involucrado o su compañero de convoy se comunican con la base de DAGAL SAC. Para recibir instrucciones y cuando el caso lo amerite con la delegación policial o centro de salud más próximo.

CHOQUES

Según sus posibilidades:

- Cuidar de su integridad física y de los demás.
- Informar a las autoridades correspondientes, inclusive al departamento de seguridad del cliente (si se encuentra en sus instalaciones).
- Seguir las instrucciones de su base.
- Esperar por ayuda y colaborar en la medida de sus posibilidades con la policía de carreteras para actividades de rescate.
- Según sea el caso retirar los cilindros de combustible o lubricantes de a vía.



TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Los Gladiolos Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Entel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalac@smel.com - dagal@speedy.com.pe - generales@dagalac.com

- Si la situación lo requiere el equipo de contingencias del transportista inicia la limpieza del área, recogiendo las partes del vehículo y el producto diseminado. La zona debe de quedar completamente libre de restos. Si el accidente se produce dentro de las instalaciones de DAGAL SAC, informar a su departamento de seguridad.

DESPERFECTO DEL VEHICULO EN LA CARRETERA

En caso la unidad de transporte sufra algún desperfecto, el conductor deberá efectuar lo siguiente:

- Estacionar la unidad de transporte en algún lugar seguro.
- Poner freno de mano.
- Encender las luces de emergencia.
- Realizar el bloqueo de llantas con cuñas de madera.
- Colocar sus conos de seguridad en la parte posterior del vehículo.
- Comunicarse por celular u otro medio que disponga con su supervisor o taller de mantenimiento para el auxilio correspondiente.
- Y cualquier otro acto requerido por el reglamento de tránsito.
- Nunca abandone el vehículo.

ASALTOS Y/O ACTOS VANDALICOS EN LA CARRETERA

No hay un plan concreto a seguir, debido a la rapidez de las acciones, del numero de asaltantes, del lugar de las acciones, etc. Sin embargo, en todo momento se debe de mantener la serenidad tratando de no desesperar a los asaltantes, para lo cual se efectuará, hasta donde sea posible, lo siguiente:

- Para el vehículo en un lugar seguro de la carretera, apagar al motor.
- Efectuar las indicaciones que digan los asaltantes, no ofrecer resistencia.
- Realizada la acción delincriminal y después de haberse retirado los delincuentes, se deberá estacionar el vehículo o llevarlo a un lugar mas seguro cumpliendo con las normas de seguridad de transporte y tránsito.
- Comunicarse por el medio más rápido con una delegación policial o con la policía de carreteras.
- Comunicarse con su supervisor, para tomar las acciones más apropiadas.

DESASTRES NATURALES: terremotos, derrumbes, niebla, nevada, otros.

En el caso de terremotos, derrumbes y huaycos; parar y apagar el vehículo en una zona libre de derrumbes, huaycos, etc. Hasta donde sea posible.

- Poner el sistema de freno de mano.
- Encender el sistema de luces de emergencia.
- Una vez pasado el desastre natural bajarse del vehículo, para evaluar los daños al vehículo y a la carretera.
- Reubicar al vehículo en un lugar de estacionamiento seguro. Apagar el motor, colocar freno de mano, encender las luces de emergencia, colocar las cuñas de





TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Los Gladiolos Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Extel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalac@terra.com - dagal@speedy.com.pe - gerencia@dagalac.com

bloqueo de llantas y colocar en un lugar visible para los otros vehículos, los conos o triángulos de seguridad en la parte delantera y posterior del mismo.

No continuar el viaje hasta que se lo indique, radio, teléfono u otro medio de comunicación, su base o supervisor.

En el caso de neblinas deberá encender el sistema de luces para manejar en neblina y encender sus luces de emergencia y reducir la velocidad hasta que le permita manejar sin poner en riesgo su salud y la de terceros, ni poner en riesgo el vehículo ni la carga.

Cuando la niebla es muy intensa y la visibilidad es menor a 50 m, el conductor deberá estacionar el vehículo en un lugar seguro, fuera de la carretera, que no ponga en riesgo a su vehículo ni el paso de otros, encendiendo la luz de emergencia.

DERRAME ACCIDENTAL

Respuesta inicial (Por ejemplo: conductor, policía local)

En caso de presentarse alguna caída o derrame de los cilindros de combustible o lubricantes durante la carga y descarga, el CONDUCTOR deberá seguir las instrucciones que ordene el personal de seguridad de la planta de cargo y descargo correspondiente, hasta que ellos determinen que la caída o derrame ha sido controlado.

PROCEDIMIENTOS DESPUES DE LA EMERGENCIA

INVESTIGACION Y RESPORTE DE INCIDENTE

Una vez ocurrido el incidente Seguridad de DAGAL SAC y la Gerencia de seguridad de nuestro cliente, coordinaran las operaciones de investigación la misma que se efectuara de manera conjunta con la finalidad de determinar las causas, el personaje involucrado, daños materiales, impacto ambiental y daño a la salud publica ocasionados, si así fuera el caso.

Esta investigación se efectuará basándose en los informes emitidos por los Supervisores involucrados directamente en el incidente. La investigación concluirá determinando las causas inmediatas, los factores personales y de trabajo, así como las fallas de control que contribuyeron a la concurrencia investigada, finalmente recomendará las medidas que deben adoptarse.

El informe de la investigación realizada debe de ser alcanzado a la Gerencia de DAGAL SAC. Y a los representantes de la empresa cliente.

ACTIVIDADES DE MITIGACION

Conjunto de acciones orientadas a minimizar y/o dar solución a problemas de riesgo potencial para terceros, presentados como consecuencia de un incidente. Estas acciones serán coordinadas entre DAGAL SAC y el cliente según la magnitud del incidente.





TRANSPORTE, REPUESTOS, SERVICIOS GENERALES

Dirección: Av. Los Gladiolos Nro. 213 - Independencia Teléfono: 01-651-0565 Extel: 981177738
RPM: # 999942264 - 997782816 Email: dagalac@gmail.com - dagal@operady.com.pe - gerencia@dagalac.com

SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES Y ELIMINACION

- Están dirigidas a las actividades a realizarse con el fin de no dejar ningún material sólido o líquido que impida la circulación de vehículos, peatones y que no altere las condiciones del paisaje ni la topografía del área comprometida.
- Limpieza total de restos y/o desperdicios generados por el incidente.
- Eliminación de restos y/o desperdicios en los lugares dispuestos para este fin.
- Restauración del medio ambiente y topografía si es requerido.

NUMEROS TELEFONICOS ANTE UNA EMERGENCIA

INSTITUCION	TELEFONO
POLICIA NACIONAL (central emergencias)	105
POLICIA NACIONAL (central carreteras)	110
BOMBEROS (central emergencias)	116
JEFE OPERACIONES - DAGAL SAC (Didieri Gálvez)	981037311
JEFE MANTENIMIENTO - DAGAL SAC (Jesús Zambrano)	936048140
COORDINADOR OPERACIONES - DAGAL SAC (Jose Ramos)	981179141

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION
10 de agosto del 2008	Creación del documento	1.0
01 de agosto del 2017	Modificación de N° telefónicos	

Elaborado por: Cargo: Jefe de Operaciones Nombre: Didieri Roaseibert Gálvez Chirinos.	Revisado por: Cargo: Jefe de Operaciones Nombre: Didieri Roaseibert Gálvez Chirinos.	Aprobado por: Cargo: Gerente General Nombre: Darío Gálvez Rahuis.
--	---	--

