

Informe: El futuro de la movilidad en las flotas
Edición 2026: Formación (coaching)
para conductores

Un marco para la adopción de tecnologías de seguridad vial para conductores



Prólogo

Un marco para la implantación de programas de seguridad para los conductores de flotas

Un modelo estratégico para directivos basado en investigación directa con conductores, enfocado en mejorar la aceptación y la motivación respecto a la adopción de tecnologías de seguridad.

El valor comercial a largo plazo de la tecnología de seguridad avanzada se define antes de instalar una cámara en la cabina. El éxito de la implementación no depende solo de la calidad técnica, sino del empeño en involucrar a los empleados más afectados: los conductores. Esto implica reconocer las diferentes necesidades de los empleados con experiencia, del personal de nuevo ingreso y de quienes se incorporan por primera vez al sector.

Nuestra investigación, basada en encuestas a conductores profesionales de flotas de todo el mundo, ha revelado conclusiones contundentes. Los conductores tienen tres veces más probabilidades de considerar que la formación (coaching) y la retroalimentación sobre su desempeño, respaldadas por la tecnología, son altamente eficaces cuando su empresa explica claramente cómo se implementará y utilizará la tecnología. De hecho, entre los conductores que percibieron deficiencias en su proceso de incorporación inicial, la eficacia de la formación posterior se reduce drásticamente hasta apenas un 19 %.

Así como los vehículos van de un punto A a un punto B, las personas también deben ser acompañadas en el camino hacia la aceptación de cualquier nueva tecnología dentro de su ámbito de trabajo, en particular una que supervisa tan cerca su desempeño y comportamiento. La tecnología introducida sin previo aviso tiene más probabilidades de generar resistencia. Cuando los conductores entienden por qué se introduce la tecnología, cómo se usarán sus datos y cómo el coaching los respaldará en lugar de sancionarlos, la adopción se vuelve mucho más alcanzable.

Este informe analiza la brecha de ejecución en la gestión de flotas: a menudo, la tecnología de seguridad se implementa como un simple proyecto de hardware, cuando debería gestionarse como un cambio operativo centrado en las personas. El éxito real exige establecer la confianza desde el inicio y fortalecerla mediante reglas de datos claras, una formación (coaching) de apoyo y una retroalimentación constante.

Cuando las flotas no llevan a cabo una planificación suficiente con las partes interesadas, no cumplen con hitos clave de comunicación y demostración, y no construyen marcos de gestión de datos transparentes, justos y de apoyo, la tecnología puede contribuir a la rotación de conductores, agravando el costoso desafío de retención que enfrenta la industria.

El siguiente marco asigna a cada parte de la experiencia del conductor un rol claro: lanzamiento, transparencia, coaching, soporte en tiempo real y prueba. Al seguir estos pilares, las flotas pueden optimizar el uso de su tecnología de seguridad y observar mejoras tangibles en la retención.



Alain Samaha

Alain Samaha

Director Ejecutivo (CEO)
Teletrac Navman

LANZAMIENTO: INCORPORACIÓN Y SENSIBILIDAD OPERATIVA

La probabilidad de que los conductores consideren eficaz la formación (coaching) se triplica cuando el proceso de incorporación es adecuado

Preparar Correctamente a los Conductores

La incorporación es un punto decisivo para ganarse la confianza de los conductores durante la implementación de cualquier programa de seguridad. Determina si los conductores perciben el nuevo sistema como una herramienta de apoyo para su labor o como una forma de supervisión impuesta desde arriba, sin una explicación clara.

Los datos son claros: los conductores tienen tres veces más probabilidades de considerar que la formación (coaching) es altamente eficaz cuando reciben una incorporación adecuada (74%), en comparación con el 19% de quienes perciben deficiencias en su preparación inicial.

Asimismo, uno de cada cinco conductores encuestados (20%) afirmó que se instaló tecnología en sus vehículos con escasa o nula comunicación por parte de la dirección.

Establecer hitos de comunicación claros es vital. Las flotas deben explicar los motivos del cambio, el alcance de la tecnología, los tiempos de ejecución y el impacto en la rutina diaria. Las instalaciones realizadas en silencio levantan barreras inmediatas que resultan muy difíciles, o incluso imposibles, de eliminar.

% de conductores que consideran muy eficaz la formación (coaching)

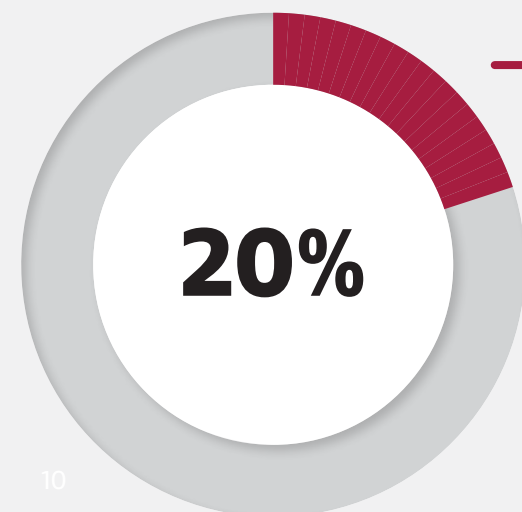
Incorporación personalizada:



Incorporación genérica:



Comunicación para la implementación de tecnología



1 de cada 5
conductores profesionales
experimenta una
implementación
tecnológica sin apenas
comunicación previa.



Combinar Interacción Humana y Tecnología para una Incorporación Eficaz

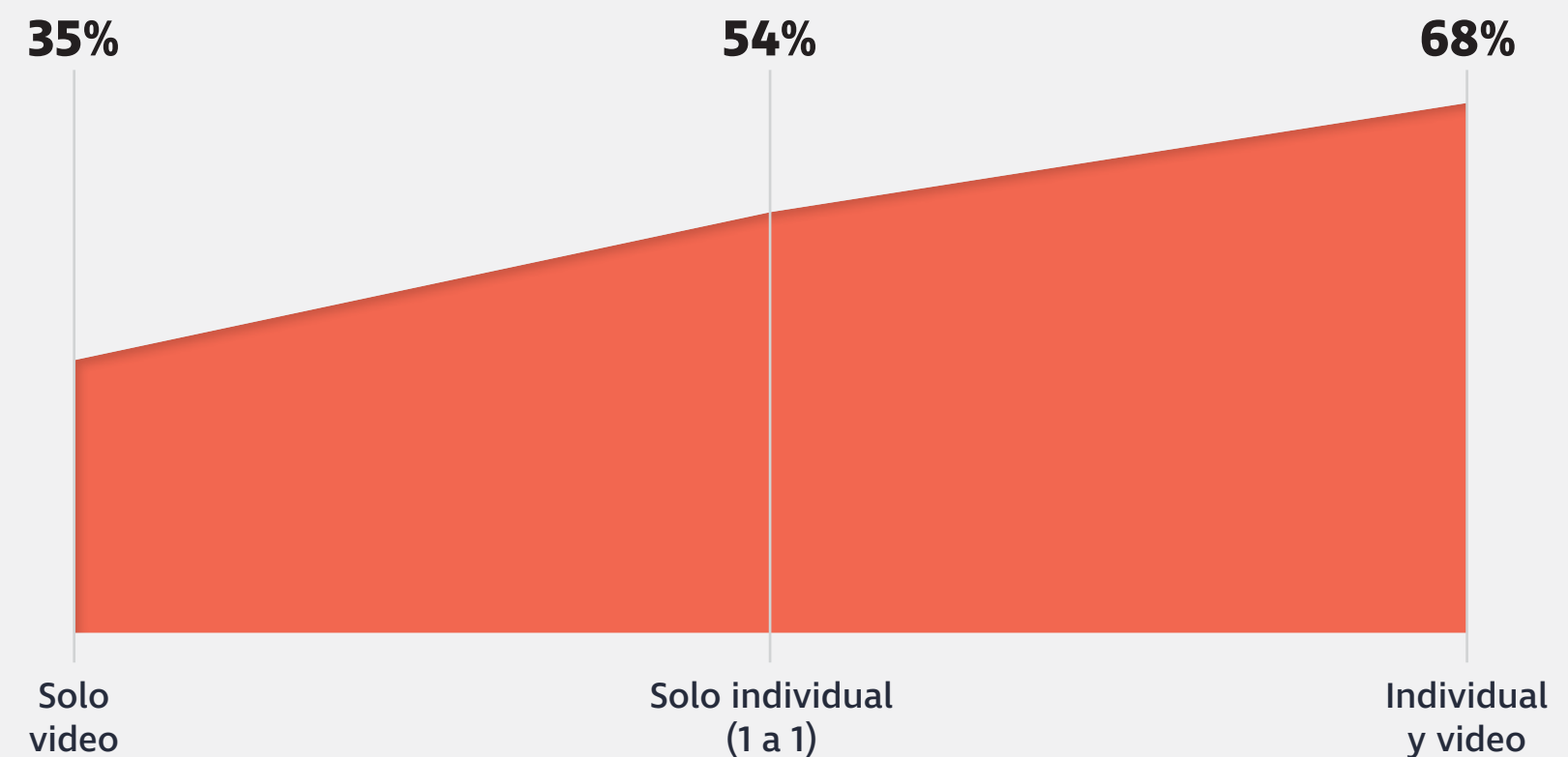
La investigación reveló una jerarquía clara de eficacia en cuanto a la combinación de métodos de capacitación para los conductores que sintieron que estaban “muy bien” preparados.

1 a 1 + guía en video: el 68% de los conductores que recibieron una combinación de alto contacto humano —explicaciones individuales más guía en video o escrita— se sintió excepcionalmente bien preparado.

Solo 1 a 1: el 54% de los conductores se sintió bien preparado con una explicación personal individual, pero sin materiales de apoyo.

Solo video/escrito: apenas el 35 % de los conductores se sintió bien preparado al recibir únicamente guía en video o escrita, con poco o ningún seguimiento humano.

% de conductores que se sintieron muy bien preparados según el método de incorporación



Esto demuestra que los operadores deben dejar de limitarse a cumplir con los requisitos de forma mecánica, ya que la preparación de los conductores se ve directamente afectada. La interacción humana sigue siendo fundamental durante cualquier proceso de implantación. La formación (coaching) personalizada e individual, respaldada por videos o guías escritas, constituye el estándar de excelencia. Permite a los responsables adaptar las explicaciones a las inquietudes de cada conductor, ofrecer tranquilidad en el momento adecuado y responder a sus preguntas antes de que la incertidumbre se convierta en resistencia. Por ello, los propios responsables también necesitan una preparación adecuada, por lo que las flotas deben tratar la incorporación como un proceso operativo integral.

La Perspectiva de los Conductores Sobre las Causas Raíz del Riesgo

La complejidad de las redes viales y el aumento de los riesgos potenciales impactan directamente en el conductor. El 31 % de los encuestados señala la fatiga o el estrés como la causa principal de riesgo, mientras que un 20 % destaca la presión por los tiempos y las expectativas de entrega poco realistas.

Aquí es donde los gerentes deben mostrar empatía por la realidad que enfrentan sus conductores. Los datos deben ayudar a identificar las presiones detrás del riesgo, no solo registrar las señales. Cuando las flotas utilizan esta información para ajustar expectativas, horarios o patrones de trabajo, los conductores tienden a percibir la tecnología como parte de una cultura de apoyo.

Perspectiva de los conductores sobre la causa raíz del riesgo

(% de respuestas de los conductores)



El
ROI
de la retención

La Experiencia de Lanzamiento

El 30 % de los conductores afirma que contar con pruebas claras de que la tecnología busca protegerlos, y no solo vigilarlos, fomentaría su permanencia en la empresa.

La instalación de tecnología con una incorporación eficaz que combine un enfoque mixto de interacción humana y demostración tecnológica reduce el riesgo de resistencia por parte de los conductores y, en última instancia, la rotación.



TRANSPARENCIA: ACCESIBILIDAD DE LOS DATOS

Facilitar el acceso a los datos de seguridad incrementaría
la confianza para el 47% de los conductores

La Percepción de Vigilancia Por Encima de la Protección

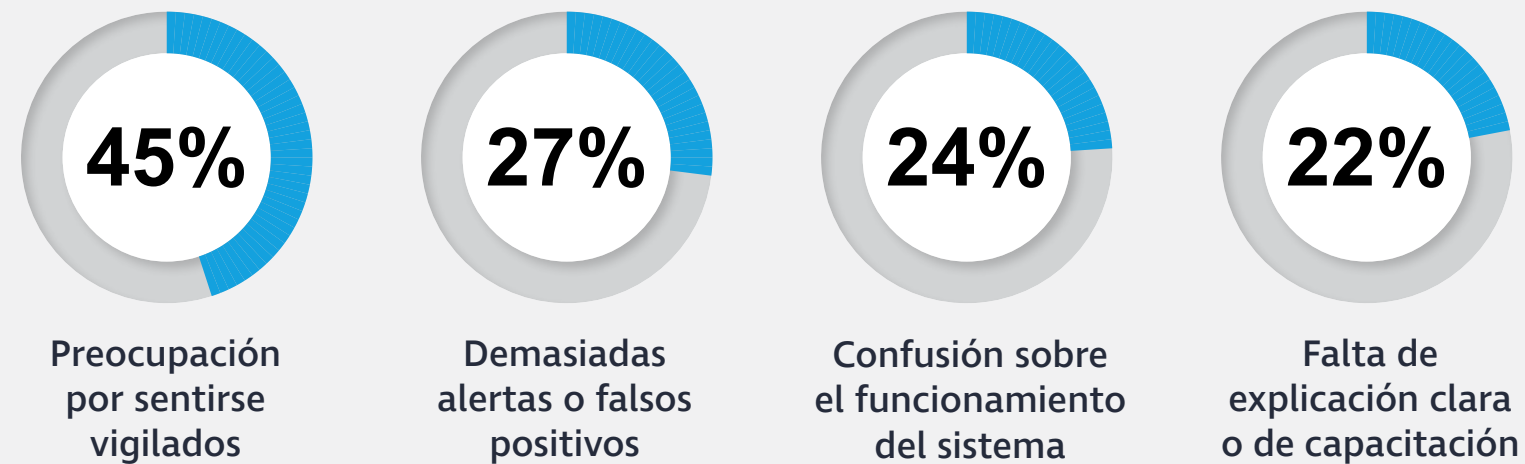
La desconfianza de los conductores suele persistir después de la implementación porque las reglas de uso de los datos siguen sin estar claras. El problema no es el rechazo a la mejora de la seguridad, sino la incertidumbre sobre si la tecnología se aplicará de forma justa.

Dado que el monitoreo es la principal inquietud de los conductores (45%), la tecnología de seguridad —especialmente las cámaras— puede percibirse como una supervisión intrusiva si no se define su propósito con claridad. La transparencia es lo que convierte la vigilancia en protección.

Esta situación se ve agravada por fricciones operativas: un 24% de los conductores manifiesta confusión sobre el funcionamiento del sistema. Bajo condiciones de estrés o fatiga, las alertas sin explicación se perciben como una distracción extra en lugar de una ayuda útil.

Además, dado que solo el 32% no reportó incidencias durante la puesta en marcha, más de dos tercios (68%) afrontaron dificultades derivadas de una incorporación deficiente.

Principales causas de fricción posteriores a la implementación (% de respuestas de los conductores)



Porcentaje de conductores que han tenido problemas tras la puesta en marcha



Reconstruir la Confianza Mediante el Acceso Directo a los Datos

Si un operador se encuentra en una posición difícil con sus conductores, ofrecer visibilidad de los datos personales es esencial para reconstruir la confianza. Los conductores no se oponen a la tecnología, pero se mostrarán escépticos si no hay transparencia sobre cómo se procesan y gestionan sus datos, y sobre cómo esto los afecta.

La confianza mejora significativamente con una visibilidad total: el 47 % afirma que acceder fácilmente a sus datos generaría confianza, mientras el 43 % valora el uso justo y uniforme de la información en toda la plantilla. Las aplicaciones móviles son el canal preferido para el 60 % de los conductores.

Correctamente utilizadas, las aplicaciones para conductores marcan una diferencia tangible en la adopción tecnológica. Aportan la transparencia necesaria para disipar el temor a la vigilancia y permiten consultar el desempeño propio, lo que a su vez fomenta el uso activo del sistema. Asimismo, ayudan a comprender la evidencia tras cada valoración y a exigir a la organización los mismos estándares de equidad que se esperan de ellos.

Principales formas de generar confianza de los conductores en la tecnología de seguridad

(% de respuestas de los conductores)



El
ROI
de la retención

Dar Control a los Conductores

El 33 % de los conductores señala que una gestión justa y orientada al apoyo es un factor clave para seguir en su flota.

Siendo el monitoreo la inquietud del 45 % de los conductores, las flotas que garantizan datos visibles y accesibles crean una base sólida para la adopción tecnológica en un entorno de trabajo moderno.

FORMACIÓN (COACHING): ELEVANDO LAS INTERACCIONES POSTERIORES AL EVENTO

El 51 % de los conductores recibe reconocimiento
por sus buenas prácticas al volante

Establecer los criterios sobre cómo los datos guían la formación (coaching)

Casi la totalidad de los conductores (99%) confirma recibir algún tipo de retroalimentación, lo que valida la existencia de una base de capacitación. No obstante, solo el 51% reporta reconocimientos positivos frente a un 32% que recibe medidas disciplinarias, evidenciando una disparidad en el uso de estos recursos.

La división entre el reconocimiento positivo y las medidas disciplinarias



La oportunidad aquí es que las flotas reevalúen cómo estructuran y entregan la retroalimentación. Si bien más de la mitad de la industria ha logrado transitar hacia un modelo de formación (coaching) moderno y de apoyo, casi un tercio de las flotas todavía aplica métodos heredados, orientados al cumplimiento. Las medidas disciplinarias deberían reservarse para casos de mala conducta, no para errores cotidianos. La formación (coaching) debe ayudar a los conductores a entender qué ocurrió, qué puede cambiar y cómo se reconocerá su progreso.





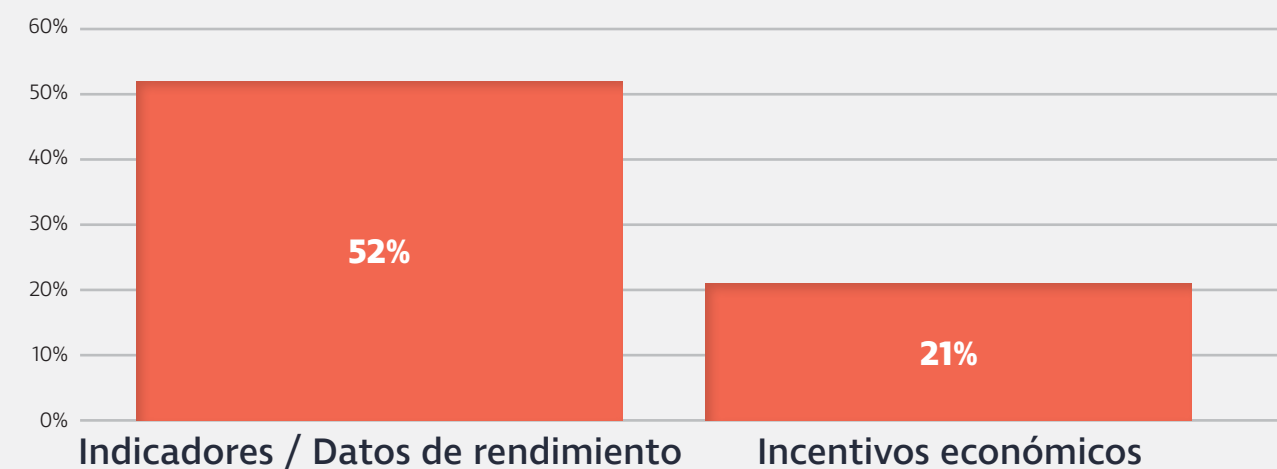
Motivar a los Conductores de la Manera Correcta

La tecnología de seguridad debe concebirse como una herramienta de desarrollo, donde el tono de la Formación (coaching) es clave. El uso de indicadores de rendimiento (scorecards) influye positivamente: el 52% de los conductores afirma que los desgloses detallados de su desempeño impactan más en su estilo de conducción que los incentivos económicos (21%).

Los operadores que enmarcan la formación (coaching) en torno a la mejora y el reconocimiento, en lugar de la disciplina punitiva, tienen más probabilidades de generar motivación y un cambio de comportamiento sostenido.

La evidencia en video puede fortalecer este proceso cuando se utiliza como apoyo a la conversación de formación (coaching). El 55% de los conductores afirma que revisar los datos brutos del evento junto con clips de video es un método de formación (coaching) eficaz, frente al 39% que no cuenta con video. Esto pone de relieve que los conductores necesitan ver evidencia visual objetiva para autocorregirse y mejorar, en lugar de que simplemente se les diga qué hicieron mal.

El mayor impacto en la forma de conducir (% de respuestas de los conductores)



El ROI de la Retención

El Poder del Reconocimiento

El 37 % de los conductores destaca que recibir más reconocimiento por sus buenas prácticas es un motivo fundamental para quedarse en la empresa.

Los conductores no se van porque existan tarjetas de puntuación o clips de la cámara a bordo (dashcam); se van cuando esas herramientas se utilizan de forma deficiente. Los operadores que convierten la retroalimentación en reconocimiento y desarrollo práctico pueden hacer de la formación (coaching) un activo de retención, en lugar de una fuente de frustración.

SOPORTE EN TIEMPO REAL: ASISTENCIA EN CABINA

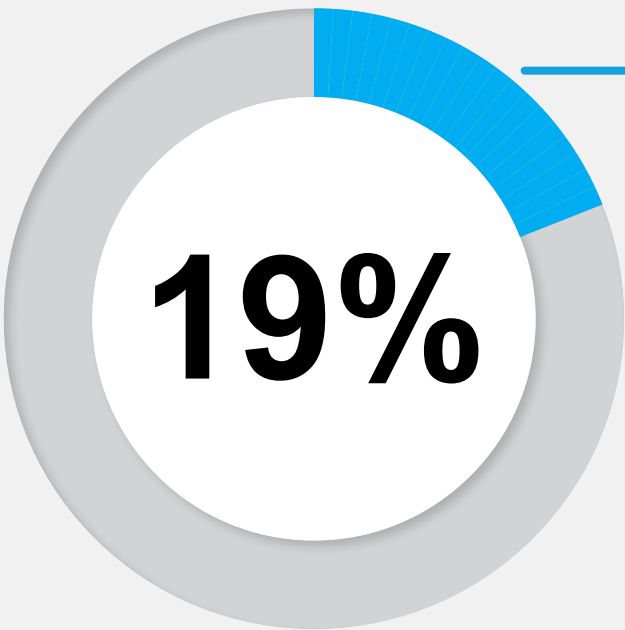
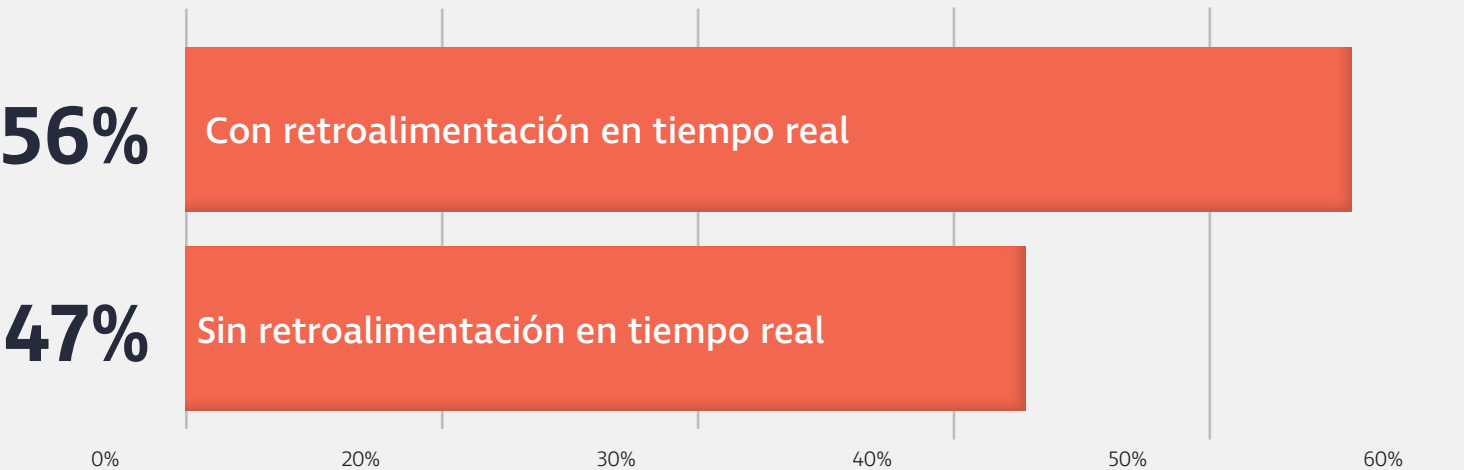
1 de cada 5 conductores tiene menos probabilidades de
**Sufrir un Casi Accidente Gracias a la
Retroalimentación en Tiempo Real**

Seguridad Proactiva y Retroalimentación en Vivo

Los datos avalan el impacto de la retroalimentación inmediata. El 56 % de los conductores que reciben Formación (coaching) en tiempo real rara vez sufre un casi accidente, frente al 47 % de quienes no cuentan con esta ayuda. Esta reducción del riesgo subraya la importancia de corregir conductas peligrosas al instante, en lugar de analizar videos días después.

Si bien la capacitación adicional puede seguir siendo necesaria, depender únicamente de la formación (coaching) posterior al turno implica que el comportamiento riesgoso solo se aborde después de que ya haya ocurrido un casi accidente o una colisión. Para los operadores, ese retraso puede aumentar los costos a través de las primas de seguro, las reparaciones de vehículos, el tiempo de inactividad y la ausencia de conductores.

% de conductores que rara vez experimenta un casi accidente



La retroalimentación instantánea reduce en un **19%** la probabilidad de sufrir un casi accidente



Fatiga Detectada



Generar Confianza Operativa

Existe una correlación directa entre las alertas en cabina y el reconocimiento de la conducta señalada. El 90 % de los conductores sabe exactamente qué activó la alerta en el momento. Comprender el origen de la alerta genera confianza en el sistema y permite actuar con mayor seguridad, reduciendo la ansiedad al volante.

Asimismo, el 86 % de los conductores confía en la fiabilidad de los sistemas de IA y cámaras. Este respaldo facilita la colaboración en los protocolos de seguridad, siempre que las alertas sean precisas y fáciles de interpretar.



90%

de los conductores
comprende al instante
qué provocó una alerta en
cabina

86%

de los conductores avala
la fiabilidad de la IA y el
equipamiento de cámaras

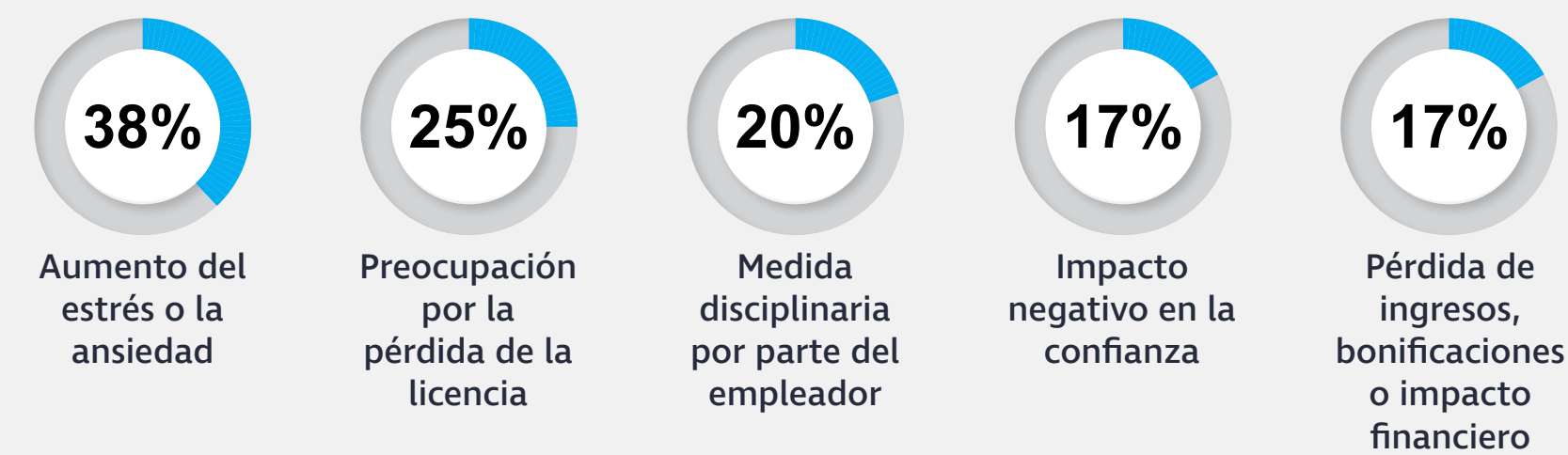
El Costo Psicológico y Profesional de los Eventos en Carretera

Las colisiones afectan tanto al bienestar del conductor como a la rentabilidad del negocio. Más de un tercio (38%) de los conductores experimenta estrés o ansiedad tras un incidente negativo, y un 17 % sufre una pérdida de confianza en sí mismo.

Estas cifras cobran relevancia considerando que el 25% teme perder su licencia tras un incidente, mientras un 20% teme sanciones disciplinarias y un 17% se preocupa por las penalizaciones económicas.

Por eso, la identificación y el coaching tardíos de incidentes pueden tener un efecto tan perjudicial. Los conductores que regresan a la cabina con la confianza debilitada, o que dudan más de sus decisiones por sentirse más ansiosos, pueden enfrentar un mayor riesgo de incidentes futuros. Elegir el sistema de seguridad adecuado, con capacidades en tiempo real, y generar confianza en él, resulta entonces fundamental tanto para el bienestar del conductor como para el desempeño operativo.

El costo psicológico y profesional de los eventos en carretera (% de respuestas de los conductores)



El
ROI
de la Retención

Reducir el Estrés en la Carretera

El 38% de los conductores padece estrés inmediato después de un percance en la carretera.

Cualquier incidente en carretera resulta estresante tanto para el conductor como para el operador. Los retrasos en la evaluación pueden amplificar ese estrés. Las alertas en tiempo real pueden actuar como un amortiguador práctico, ayudando a los conductores a autocorregirse antes de que los pequeños riesgos se conviertan en eventos mayores, y reduciendo una de las presiones que contribuye a la rotación.

PRUEBA: VERIFICACIÓN POR VIDEO COMO ESTÁNDAR

La eficacia percibida de la formación
(coaching) aumenta un 40%
cuando se utilizan videos y datos

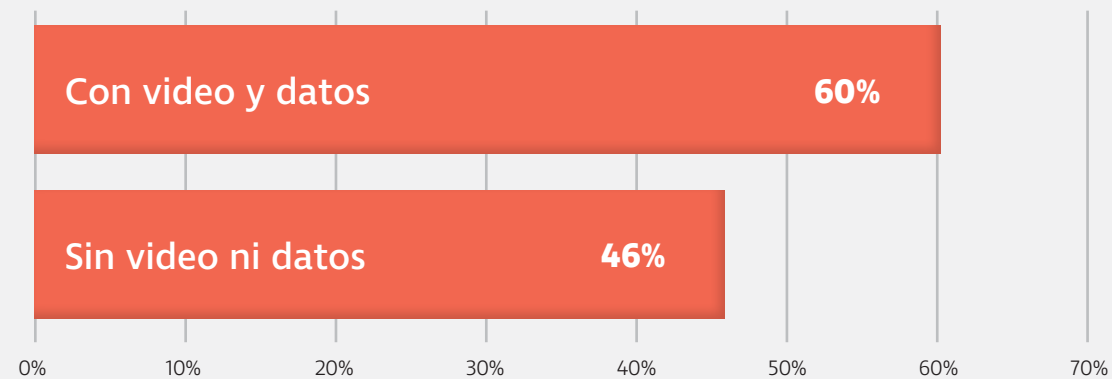
Aumentar los Puntos de Datos para Enriquecer las Conversaciones

El 86 % de los conductores opina que su empresa utiliza los datos para ofrecer un apoyo constructivo, lo que constituye una base sólida para el diálogo.

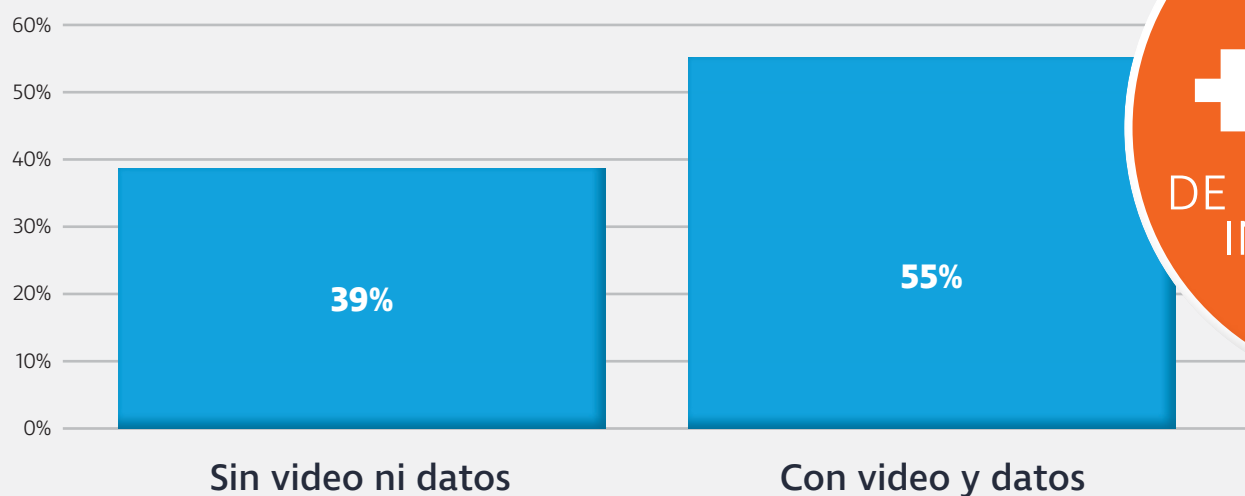
Sin embargo, la percepción de equidad varía: el 60% considera la retroalimentación justa y uniforme cuando se incluyen videos y datos en la Formación (coaching), frente al 46% cuando se prescinde de ellos y el diálogo se basa en conjeturas.

El uso de video y datos eleva un 40% la percepción de que la Formación (coaching) es muy eficaz. Esto prueba que los conductores valoran la verificación visual para su propia mejora. Incluso en caso de error, el video permite corregir conductas mediante un enfoque positivo, reforzando una cultura de seguridad sin ambigüedades.

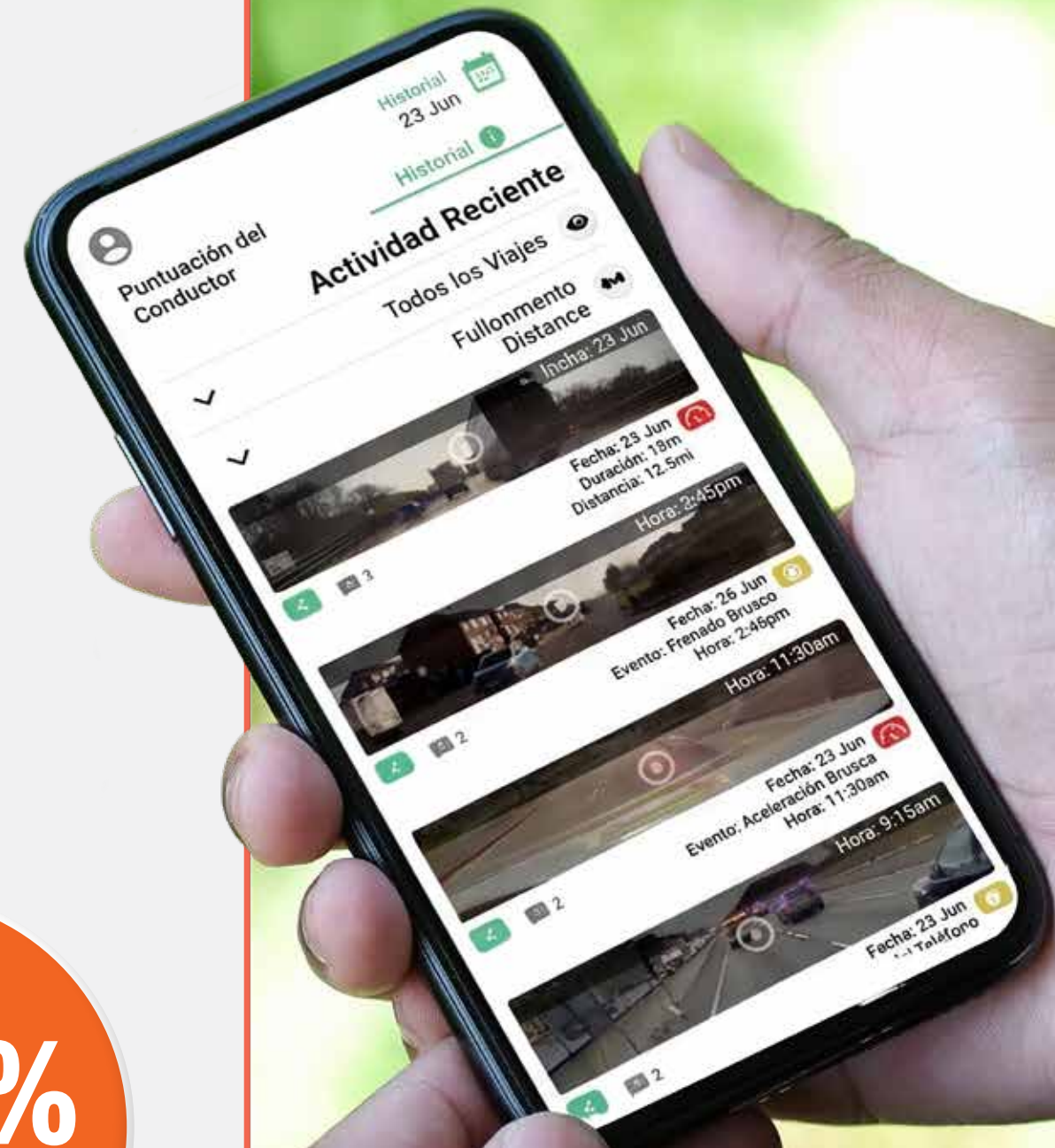
Percepción de equidad del coaching (% de respuestas de los conductores)



Percepción de la eficacia del coaching (% de respuestas de los conductores)



+40%
DE INCREMENTO AL
INCLUIR VIDEO



La Confianza es una Prioridad Operativa

Este informe ofrece una guía clara para los operadores: la adopción de la tecnología tiene éxito cuando las flotas aplican los cinco pilares del “Marco para la Implantación de Programas de Seguridad para los Conductores de Flotas”, considerando la confianza de los conductores, la transparencia y la formación (coaching) como prioridades operativas, y no como aspectos secundarios de la implementación. Sin embargo, las consecuencias económicas de no actuar representan un riesgo que pocos operadores pueden permitirse asumir. No evolucionar los modelos de formación (coaching) más allá de los enfoques tradicionales orientados al cumplimiento no solo frena el avance en materia de seguridad, sino que también expone a las empresas a un riesgo creciente de incidentes, costosos litigios e inversiones en tecnología que no generan el retorno de la inversión (ROI) prometido.

El verdadero retorno operativo se logra cuando la retención de conductores se prioriza desde el primer día. Al integrar una comunicación clara tanto en la incorporación administrativa de nuevos empleados como en las implementaciones tecnológicas iniciales para los conductores existentes, los operadores sientan una base transparente que moldea positivamente toda la capacitación futura. Cuando un conductor entiende exactamente cómo la tecnología lo respaldará —ya sea que esté recibiendo un nuevo sistema en su cabina actual o incorporándose a una flota donde este ya está establecido—, el escepticismo hacia el monitoreo desaparece.

En última instancia, el objetivo de la adopción de tecnología de seguridad es proteger los activos más valiosos de una flota: su gente y sus vehículos. Al aprovechar la claridad proactiva del coaching en tiempo real, los operadores pueden proteger sus resultados financieros, mitigar el tiempo de inactividad de los vehículos y asegurar mejoras de retención a largo plazo que resguarden a todo el negocio.





Mobilizing

THE FUTURE OF FLEETS

Este informe se basa en una encuesta cuantitativa en línea realizada a 600 encuestados de empresas que operan flotas de vehículos comerciales en Estados Unidos, el Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda. La encuesta fue gestionada y ejecutada por Arlington Research, una agencia especializada en investigación de mercado, con respuestas recopiladas mediante un cuestionario en línea en abril de 2026.

Todas las estimaciones porcentuales se reportan con un nivel de confianza del 95%. Para la muestra total, el margen de error máximo de muestreo es de ± 4.0 puntos porcentuales.