



# El impacto de la Rotación de Personal en una Empresa Transportista: Un estudio de caso

## (The impact of Personnel Rotation in a Transportation Company: A case study)

Héctor Enrique Escobar Olguín<sup>1</sup>; Maricruz Covarrubias Solís<sup>2</sup> y Julio César Villarreal Lira<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Tecnológico Nacional de México – Instituto tecnológico Superior de San Pedro de las Colonias (México), [hector.escobar@tecsanpedro.edu.mx](mailto:hector.escobar@tecsanpedro.edu.mx), <http://orcid.org/0000-0002-9383-6901>

<sup>2</sup> Tecnológico Nacional de México – Instituto tecnológico Superior de San Pedro de las Colonias (México), [maricruz.cobarrubias19@logistica.tecsanpedro.edu.mx](mailto:maricruz.cobarrubias19@logistica.tecsanpedro.edu.mx)

<sup>3</sup> Tecnológico Nacional de México – Instituto tecnológico Superior de San Pedro de las Colonias (México), [julio.villarreal.21ilo@tecsanpedro.edu.mx](mailto:julio.villarreal.21ilo@tecsanpedro.edu.mx)

---

*Información revisada por pares*

*Fecha de recepción: Marzo 2023*

*Fecha de aceptación: Mayo 2023*

*Fecha de publicación: Noviembre 2023*

*DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga9.6-447>*

---

### Resumen

El presente estudio analiza las causas de la rotación de personal en una empresa de transporte de carga. Es una investigación cuantitativa, descriptiva e interpretativa, que pretende conocer las principales causas de la deserción de personal en la empresa Transportes Logísticos. Cuenta con una flota de 15 operadores de carga pesada. Se generó y se aplicó un instrumento de diez preguntas con escala del Likert. Se realizó un análisis en el programa SPSS (donde se hizo la verificación del alfa de Cronbach: 0.78) y a la vez realizando la correlación en Excel. La información obtenida arrojó los siguientes factores: las unidades en buen estado, el mantenimiento que se les brindan, la mala organización en la empresa, las actitudes del jefe de tráfico, viáticos adecuados y si consideran redituable que se ocupe doble operador en los viajes largos. En conclusión, los factores de mayor impacto entre los operadores son: baja remuneración en función del kilómetro recorrido (sueldo), la medición de combustible en relación al buen rendimiento, la empresa procede a rebajar el faltante, las horas de descanso entre los viajes que no son respetados sus tiempos y la importancia de ellos hacia la empresa que no les hacen sentir como operadores.

**Palabras clave:** Gestión de Personal, Compensación y métodos de compensación y sus efectos, Gestión Laboral

**Códigos JEL:** M12, M52, M54

### Abstract

This study analyzes the causes of staff turnover in a cargo transportation company. It is a quantitative, descriptive and interpretative investigation, which aims to know the main causes of the desertion of personnel in the company Transportes Logísticos. It has a fleet of 15 heavy load operators. An instrument of ten questions with a Likert scale was generated and applied. An analysis was carried out in the SPSS program (where Cronbach's alpha verification was made: 0.78) and at the same time performing the correlation in Excel. The information obtained showed the following factors: the units in good condition, the maintenance provided, the poor organization in the company, the attitudes of the traffic manager, adequate per diems and whether they consider it profitable to have a double operator on long trips. . In conclusion, the factors with the greatest impact among operators are: low remuneration based on the kilometer traveled (salary), fuel measurement in relation to good performance, the company proceeds to reduce the shortfall, rest hours between trips that Their times and their importance to the company are not respected and they are not made to feel like operators.

**Keywords:** Personnel Management, Compensation and compensation methods and their effects, Labor Management

**JEL Codes:** M12, M52, M54

## Introducción

Al día de hoy los cambios en el sector empresarial se han dado de manera acelerada. Uno de esos cambios es la continua rotación de trabajadores entre las distintas organizaciones. Las causales han sido diversos, aunque en opinión de (Pinto Pizarro de Freitas et al., 2016) y según estudios previos, está comprobado que la iniciativa de crecimiento personal está completamente asociada a los niveles de bienestar, a la autoestima y algunas otras dimensiones positivas; por su parte la ansiedad, depresión y otros factores negativos, se evidencian a través de un lado negativo. Uno de los aspectos que potencializan los ajustes a las empresas es la rotación de personal. Sus motivos son diversos, para Chiavenato (1998), esto puede interpretarse como una fluctuación de personal que se suscita entre la organización y el ambiente laboral. Por su parte, Meza, Morgan & Díaz (2019), hacen énfasis en que el clima organizacional se hace latente el cambio de actitudes de los trabajadores, temporal o en definitivo: cierre mensual, días de pago, aumento salarial, implementación de planes de capacitación, la reducción de personal, los cambios dentro de las organizaciones, entre otros. La presente investigación se realizó a 15 operadores de la empresa de Transportes Logísticos. La pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son las causas de la rotación de personal de los operadores de una empresa transportista?; las respuestas más comunes fueron: el sueldo, la medición del combustible, las unidades en buen estado, el mantenimiento que se les brindan si estos son en tiempo y forma, la mala organización de la empresa, las actitudes del jefe de tráfico, la importancia que se les da en la empresa, si son respetados sus tiempos, los viáticos adecuados y si consideran redituable que se ocupe doble operador en los viajes largos. Las causas de la rotación de personal se centran en 2 variables; la primera, hace referencia a la situación laboral y la segunda, al sentido de pertenencia. De las variables se desprenden una serie de resultados que resaltaron entre los operadores: su sueldo respecto a los kilómetros recorridos, la medición de combustible, si en la empresa los toman en cuenta y el no respetar sus tiempos de descanso. Para (Drexler, 2011) una manera de minimizar de manera idónea los recorridos es a través de la suma de recorridos fijos y dependientes de la distancia, es decir, considera los costos que se generan en todos los vehículos; de tal forma que el suministro completo del parque vehicular se recopile y entregue a los clientes. En relación a la elegibilidad de unidades de transporte pesado (Dos Santos et al., 2020) señalan que existen una diversidad interesante de criterios para aquellas personas que toman la decisión de evaluar una serie de alternativas: costo, tiempo, mantenimiento, disponibilidad, fallas, entre otros; aunque muchos de los criterios no son susceptibles a evaluación debido a la subjetividad de elegibilidad. (Jiménez, 2022) propone el uso de una metodología de costeo basado en actividades para la determinación de los costos de producción, de cada una de las rutas de los vehículos involucrados, en un período determinado. La presente, incluye

aspectos asociados a los peajes, al mantenimiento, a la parte administrativa, a las depreciaciones, al gasto por peajes, entre otros. En la actualidad las empresas identifican con claridad aquellas acciones que según Arango (2016), hace mención del control que se tiene sobre el desempeño de las actividades realizadas, a través de la evaluación del compromiso que los trabajadores manifiestan; dando especial atención al seguimiento de sus operaciones, a los indicadores logísticos y al estado operativo de los recursos físicos. El desempeño adecuado de las actividades dentro de una organización permitirá un grado de satisfacción mayor, un sentido de pertenencia superior; para (Gaona et al., 2022) resulta indispensable brindar una buena atención y servicio a los usuarios, esto desencadena en un grado de satisfacción adecuado. Para Saravia (2011) indica que las personas no deben sentir una obligación durante la realización de tareas, debido a lo exigente del trabajo, es decir, ya es lo suficientemente cansado como para comprometerse. Por su parte, cuando el empleado tiene claro sus tareas y con qué organización debe cumplirlas, éstas le resultan gratificantes, la creatividad alcanza altos niveles y los resultados son superiores a los esperados. Por otro lado, la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte (2013), menciona que todos los diagnósticos realizados sobre problemas de transporte concluyen que la falta de una adecuada institucionalidad no permite integrar la planificación del uso de suelo y la planificación urbana en general, con ramas vinculados al sistema de transporte (tanto en inversiones en infraestructura como en gestión de vías y transporte público). La práctica habitual ha sido pensar, planificar y tomar decisiones en forma segregada y centralizada, sin considerar integradamente los diferentes modos de transporte ni los distintos sectores y con escasa participación de las regiones. Asegura Camargo Bonilla (2019), al mejorar las condiciones del transporte es garantía de un crecimiento al interior de las ciudades; los gobiernos por lo regular no desarrollan proyectos ni de modernización ni de expansión, que contribuyan al mejoramiento de la movilidad de los mercados, de la inversión y sin lugar a duda de las diversas actividades empresariales. Zapata Cortes, Vélez Bedoya, & Arango Serna (2022), mencionan que el desarrollo de la gestión del transporte será garantizado a través de la implementación de modelos estratégicos tácticos y operativos, esto con la finalidad de que la distribución y utilización de todos los recursos involucrados: como la infraestructura los equipos el capital humano y la tecnología se vean garantizados. Portales, Araiza & Velarde (2013), mencionan que la rotación de personal es un mal que ha quejado todos los tiempos, sus causas y consecuencias generan un impacto negativo en cualquier organización. Es importante que las áreas encargadas, como lo son el departamento de recursos humanos y/o gestión del talento humano, estén al pendiente de cualquier situación que aqueje a los trabajadores. De permitir la salida del empleado, la empresa se verá inmersa en una serie de situaciones, es decir, la curva de aprendizaje que recorrerá el nuevo trabajador implicará un gasto de considerables magnitudes para la empresa. Consideran Mesa, Quiroga, & Rendón (2021) que los

líderes de las empresas tienen una alta responsabilidad en sus organizaciones, ya que son los responsables directos de medir el riesgo psicosocial, definir y promover valores como el respeto, colaboración, aceptación de diferencias entre personas, honestidad; adicionalmente estrategias que fomenten la integración y esparcimiento de los trabajadores, charlas sobre comunicación asertiva, resolución de conflictos, manejo del estrés, trabajo bajo presión, rendición de cuentas; estas y más estrategias que tengan como cobertura a todos los miembros de la empresa. Los autores Hernández, Cruz, Meza, & Cruz (2017) dicen que es recomendable generar una revisión de las funciones y responsabilidades de los puestos en la empresa. Lo anterior permitirá actualizar funciones específicas y definir con precisión los perfiles de los trabajadores, a través de un plan que permita la actualización sus funciones. Los puestos están expuestos a cambios constantes en sus funciones y en todas aquellas actividades que impliquen sus procesos internos. El proceso metodológico sugerible es a través del diseño de un instrumento sobre los puestos; siempre en completa comunicación con los trabajadores que actualmente ostentan dicho puesto y de manera paralela con sus jefes inmediatos.

## **Método**

El presente estudio es una investigación cualitativa, descriptiva. Integrada por dos variables: 1) situación laboral y 2) sentido de pertenencia. La primera variable contiene aspectos asociados a los viáticos, a los fletes, actitudes del jefe de tráfico, la organización al interior, el mantenimiento y la cantidad de unidades; la segunda variable, incluye elementos que hacen referencia a lo redituable económicamente hablando, el sentir que son parte de la empresa, a la satisfacción del rendimiento del combustible y al pago/sueldo por kilómetro recorrido. Se pretende conocer las principales causas de la rotación de personal en la empresa Transportes Logísticos, ubicada en la ciudad de Torreón Coahuila. La problemática está focalizada en la solución a un caso de estudio, que permitirá a los trabajadores externar su punto de vista, su sentir ante las actuales condiciones laborales; la empresa por su parte deberá atender las áreas de oportunidad. Mejorando en gran medida los problemas al interior. Los sujetos de estudio fueron los operadores de transporte de quinta rueda de carga general, de dicha empresa. Para reunir la información, se aplicó un total de 10 preguntas con escala de Likert a los 15 transportistas que laboran actualmente. Para la identificación de la problemática, fue necesario tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores respecto a varios aspectos que pueden influir en la decisión de dejar su trabajo actual. Los resultados obtenidos fueron verificados en Excel, con el alfa de Cronbach, buscando un resultado mayor al 0.70. Por último, se utilizó el programa estadístico SPSS, de igual forma se realizó la verificación del alfa de Cronbach; éste arrojó las gráficas que ayudan a interpretar los resultados de la encuesta aplicada.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.783	.802	10

### ***Participantes***

El estudio comprendió a los 15 transportistas que laboran actualmente. Todos varones, sus edades oscilan desde los 22 hasta los 37 años de edad. Sus lugares de procedencia son de la región lagunera de Coahuila y Durango (Torreón, San Pedro y Gómez Palacio). La antigüedad laboral está en un rango de 1 a 5 años.

### ***Técnica e Instrumento***

Se diseñó un instrumento: una encuesta que contiene 10 ítems. Éstos fueron obtenidos a través de la prueba piloto aplicada a los trabajadores. Para dar una mayor solidez a la encuesta, se validó estadísticamente con el apoyo del programa SPSS versión 22. Se utilizó una escala valorativa (escala de likert) para que las opciones de respuesta estuvieran direccionadas a una opinión más concreta.

### ***Procedimiento***

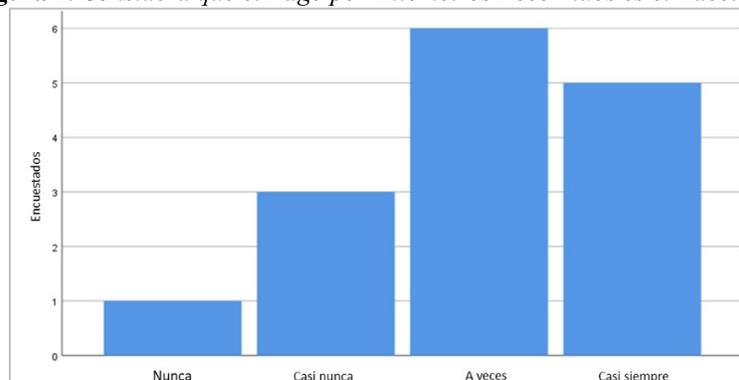
- Existe entre el Instituto y la empresa de transportes, un convenio colaborativo. Donde la finalidad (entre muchas más), es diagnosticar la situación al interior de la empresa en compañía de un asesor. Esto permite que los estudiantes de ingeniería en logística mejoren su perfil de egreso, así como la adquisición de competencias y habilidades. Los alumnos de la ingeniería prestan sus servicios a través de las modalidades del proyecto de integrador y educación dual.
- A través del involucramiento, se logró diagnosticar que la empresa cuenta con situaciones laborales con la necesidad de ser atendidas. Una de ellas es la relación entre el trabajador y la empresa, es decir, su sentido de pertenencia.
- Previo al desarrollo formal de la investigación, se aplicó una prueba piloto para conocer las opiniones de los transportistas. Los trabajadores son un grupo muy reducido, sin embargo, la intención de la investigación es conocer las áreas de oportunidad y mejora que la empresa transportista posee, con opción a mejorarlas.
- En un primer momento, se tomó como referente el objetivo general, se realizó una pregunta de investigación al grupo de los 15 transportistas para identificar con claridad las causas que originan esta problemática.

- En un segundo momento, se realizó un instrumento de recopilación de información. Se emplea el uso de la escala de Likert. Se valida a través del programa estadístico SPSS y en conjunto con las funciones estadísticas de Microsoft Excel se corrobora el resultado de 0.78 de alfa de Cronbach.
- En un tercer momento, se obtiene las causas más significativas de la rotación de personal entre el grupo de sujetos de estudio (transportistas). La primera se encuentra en el ítem 1 donde los operadores consideran que no es adecuado el sueldo respecto a los kilómetros recorridos; el ítem 2 mencionando que descuentan de su sueldo la cantidad de combustible que les falta; el ítem 7 corresponde a que los operadores no son tomados en cuenta al momento de solicitar una petición, y por último, en el ítem 8 los transportistas señalan que los tiempos de descanso no son respetados.

## Resultados

A través de las respuestas vertidas en los instrumentos de recopilación de información por parte del grupo de trabajadores de la empresa de transportes logísticos se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación, es en base a la información recolectada de 10 preguntas que fueron contestadas por 15 operadores de una empresa transportistas, donde se identifican las principales causas que ocasionan la rotación de personal. Para realizar el cuestionario se consideró importante tomar en cuenta los años de experiencia de los trabajadores.

**Figura 1.** *Considera que el Pago por Kilómetros Recorridos es el Adecuado.*

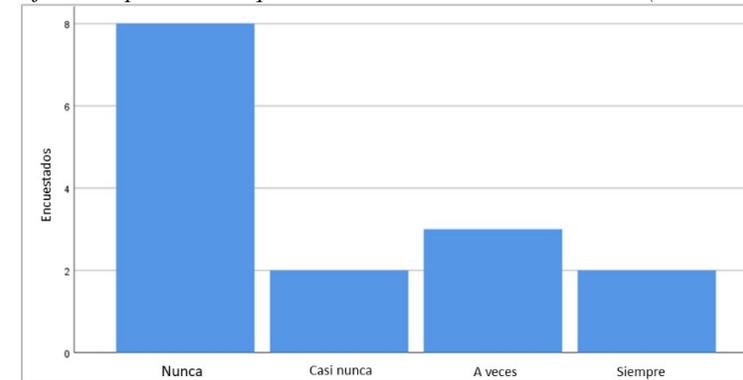


Fuente. Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 1, el 6.7% de los operadores encuestados consideran que nunca es adecuado el pago por kilómetro, el 20% de los operadores casi nunca consideran adecuado su pago por km, en cambio el 40% en ocasiones es el adecuado, en cambio el 33.3% de los operadores encuestados siempre han estado de acuerdo con su pago. Altamirano (2019) argumenta que la

estimación en el valor económico por kilómetro recorrido involucra aspectos asociados a: condiciones de las carreteras, el tipo de transporte, el mantenimiento (preferentemente preventivo), el consumo de la gasolina, entre otros costos que infieren en el costo unitario por kilómetro en el que incurrirá cada vez que tenga que desplazarse de un sector a otro.

**Figura 2.** *Es Satisfactorio para Usted que Pidan un Rendimiento de Diésel (medición de combustible).*

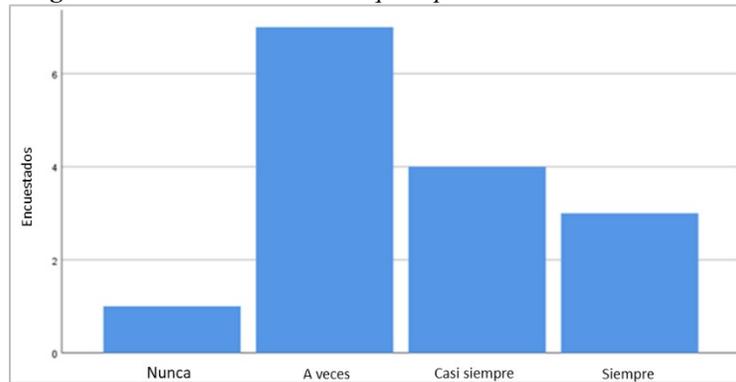


Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la figura 2, el 53.3% de los transportistas encuestados no están satisfechos con la medición de combustible, el 13.3% casi nunca están satisfechos, el 20% a veces está satisfecho y el 13.3% siempre lo está. Según Alvear (2006) menciona que la optimización de los costos variables hace necesario el uso eficiente de la unidad (camión) y de las condiciones de carreteras y caminos en buen estado; de esta manera se garantizará el rendimiento de combustible y el kilometraje por distancia recorrida se minimizará. Existen innumerables métodos para eficientar el combustible en los diferentes vehículos empleados en las organización, prueba de ello son las investigaciones que han realizado (Romero et al., 2021), en las que señalan que al crearse incentivos para la autogeneración en los sectores comercial, residencial y de servicios, resultará atractiva la incorporación hacia un sistema de unidades tanto de microgeneración, así como el favorecimiento en la introducción de microgeneradores.

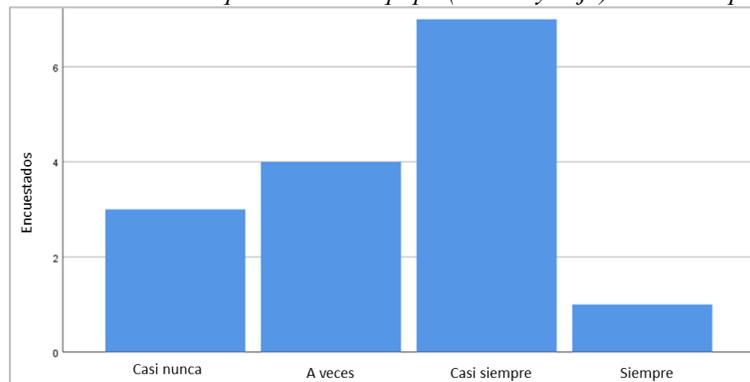
Como se observa en la figura 3, el 6.7% de los transportistas mencionan que nunca cuentan con unidades en buen estado, el 46.7% a veces sus unidades están en óptimas condiciones, y el 26.7% casi siempre si lo están, y solo el 20% de los operadores si cuentan con unidades en buen estado. Menciona Moncada (2019) que una forma de mantener la vida útil de los transportes de carga e incrementar su operatividad, así como disminuir los atrasos e incumplimiento de distribución, la necesidad de búsqueda y empleo de repuestos y, sobre todo, minimizando el costo anual del recurso utilizado.

**Figura 3.** Las Unidades con las que Opera Están en Buen Estado.



Fuente. Elaboración propia

**Figura 4.** El Mantenimiento que le dan al Equipo (tractor y caja) es en Tiempo y Forma.



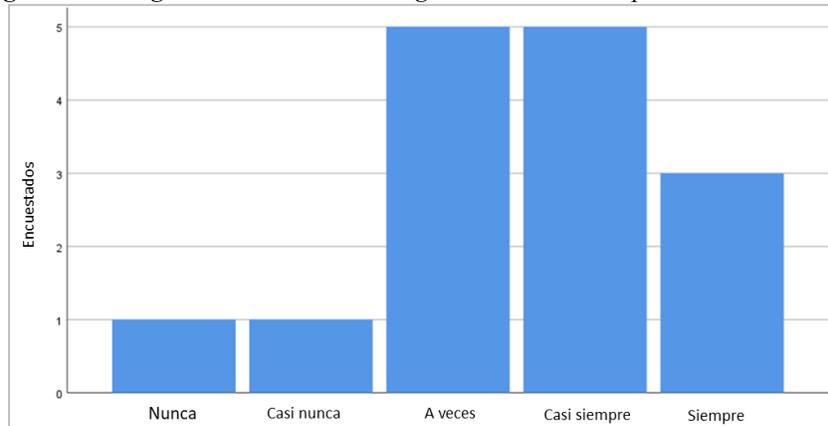
Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la figura 4, el 20% de los operadores encuestados casi nunca a sus equipos se les brinda un mantenimiento adecuado, el 26.7% consideran que en ocasiones si se les brinda adecuadamente, el 46.7% casi siempre cuentan con un mantenimiento adecuado en sus unidades, y el 6.7% siempre lo ha tenido. Menciona Moncada (2019) ofrecer periódicamente un mantenimiento preventivo o correctivo a las unidades de transporte, es una acción sistemática de control que garantice el funcionamiento, sus reparaciones, los ajustes, la limpieza, su calibración, la lubricación, entre otros, que se deben seguir de manera periódica a fin de asegurar de forma permanente y estable el adecuado cumplimiento de las funciones en la estructura vehicular (disponibilidad inmediata para la entrega oportuna de los productos y/o servicios).

Como se observa en la figura 5, el 6.7% de los transportistas que fueron encuestados, no consideran adecuada la logística de la empresa, en cambio el 33.3% en ocasiones la logística de la organización es la adecuada, también el 33.3% casi siempre la han considerado adecuada y solo el 20% mencionan que siempre la logística en cuento a la organización es la adecuada en la empresa. Argumenta Villamarin (2021) señala que la calidad en el servicio en todo el ámbito operacional, de productividad y competitividad los mismos que son una base importante dentro de una organización

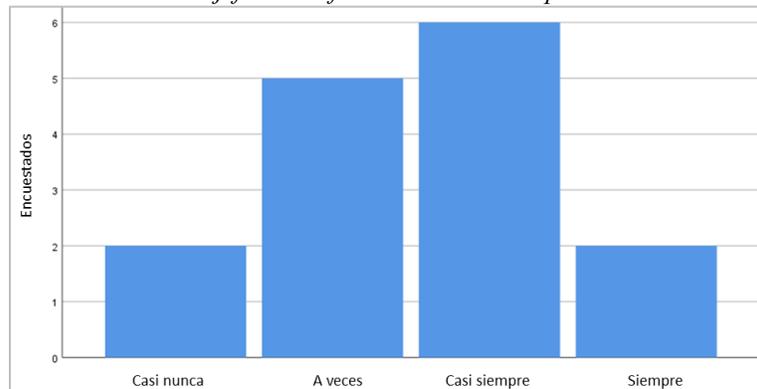
ya sea pequeña o grande.

**Figura 5.** *La Logística en cuanto a la Organización de la Empresa es la Adecuada.*



Fuente. Elaboración propia

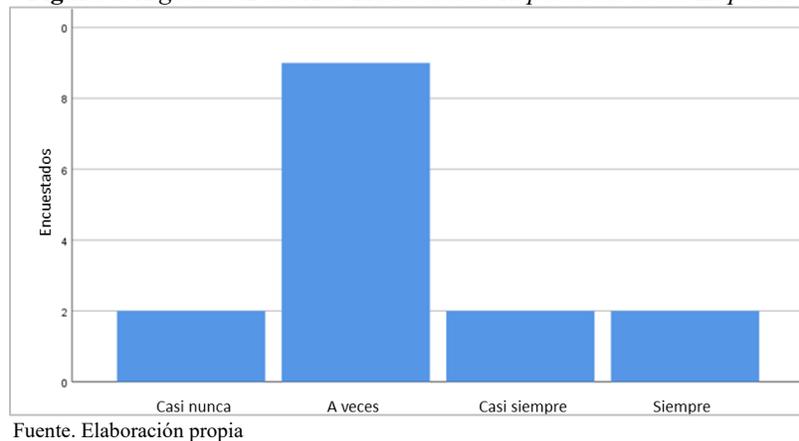
**Figura 6.** *La Actitud del jefe de Tráfico es la Adecuada para el Ambiente Laboral.*



Fuente. Elaboración propia

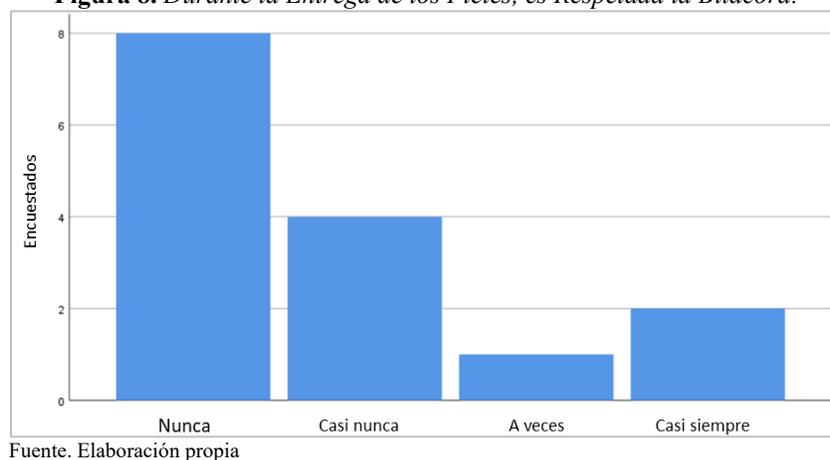
Como se observa en la figura 6, el 13.3% de los operadores casi nunca han considerado adecuada la actitud de su jefe de tráfico, el 33.3% a veces consideran adecuada su actitud, el 40% casi siempre y solamente el 13.3% mencionan que la actitud si es la adecuada. Portales (2013) dice que los empleados con líderes con un control importante de sus emociones están más satisfechos que con líderes que no cuentan con dichas habilidades y por el contrario, autoritarios u hostiles hacia los empleados de bajo nivel jerárquico, cabe resaltar, sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. La motivación es un factor que está presente en el ámbito laboral, es decir, en la vida de los trabajadores, teniendo un efecto importante en la organización. (Bernal et al., 2022)

**Figura 7.** *Alguna Vez los Han Hecho Sentir Importantes en la Empresa.*



Como se observa en la figura 7, el 13.3% de los operadores mencionan que casi nunca los han hecho sentir importantes en su empresa, en cambio el 60% de los transportistas a veces si, y el 13.3% de los empleados si los han hecho sentir parte o importante en su lugar de trabajo. Según Mujica (2022), fomentar el sentido de pertenencia de sus trabajadores hacia una empresa determinada, permitirá dar mayor importancia al capital humano, dando un valor adecuado a los colaboradores para que se sientan parte de una organización y por ende, adoptar a la empresa como suya, promoviendo actividades laborales de calidad con satisfacción laboral, responsabilidad y respeto. Los trabajadores en una empresa, demuestras una serie de habilidades, estas implican ventajas tanto para ellos como para la organización. ( Tziner y Tanami, 2013)

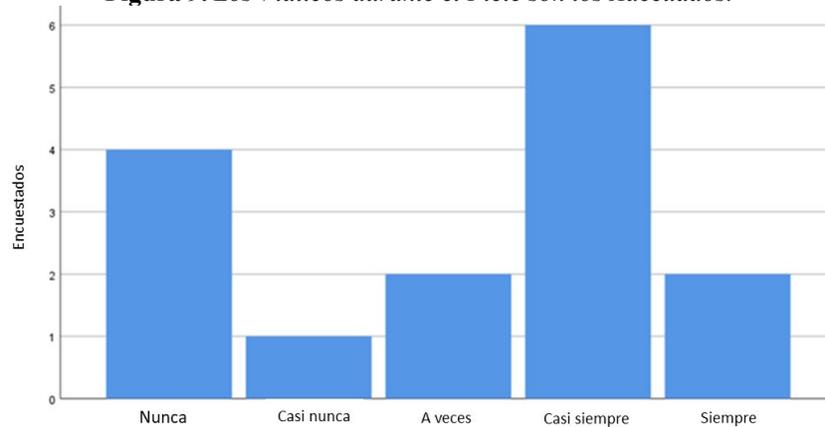
**Figura 8.** *Durante la Entrega de los Fletes, es Respetada la Bitácora.*



Como se observa en la figura 8, más de la mitad de los transportistas encuestados, el 53.3% nunca les han respetado la bitácora, el 26.7% casi nunca se les ha respetado, el 6.7% en ocasiones si se les respeta la bitácora y solo al 13.3% siempre a la entrega de los fletes se les

respetan los tiempos. La NOM-087-SCT-2-2017 (2017) estipula que, en el autotransporte de carga, deben organizar las rutas a través de una conducción no mayor a 14 horas, el conductor debe forzosamente hacer una pausa no menor a 8 horas, el tiempo máximo de conducción en 24 horas nunca podrá exceder las 14 horas.

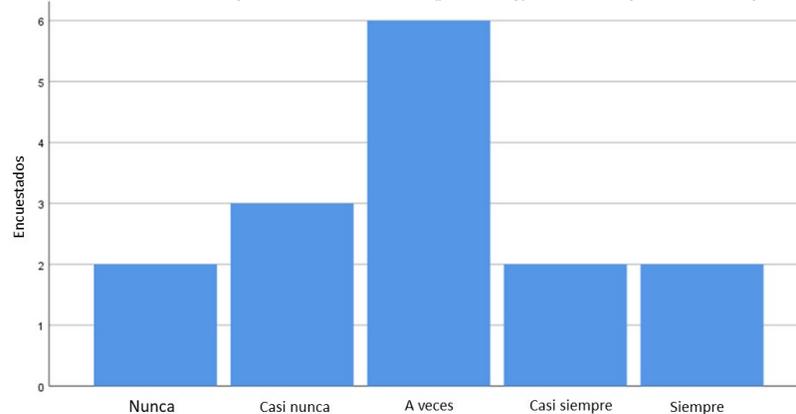
**Figura 9.** *Los Viáticos durante el Flete son los Adecuados.*



Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la figura 9, al 26.7% de los operadores no consideran adecuados los viáticos, el 6.7% los viáticos casi no son los adecuados, el 13.3% a veces, el 40% mencionan que los viáticos casi siempre son los adecuados y el 13.3% si consideran que sus viáticos si son los adecuados durante los fletes. Ponce (2019), enfatiza que los viáticos corresponden a: hospedaje, alimentación y movilidad, durante el tiempo en el que trabajador se encuentre practicando un trabajo de la empresa ya sea dentro o fuera del país, y siempre y cuando todo ello tiene que estar debidamente sustentados mediante la necesidad del mismo y la casualidad que se tiene al hacerse este viaje tiene que estar debidamente documentado y presupuestado mediante correos, reservaciones, mensajes de texto, etc.

**Figura 10.** *Es Redituable que durante los Viajes Largos se Ocupe Doble Operador.*



Fuente. Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 10, el 13.3% de los transportistas nunca han considerado

viable que se ocupe doble operador en viajes largos, un 20% casi nunca, un 40% a veces y un 13.3% casi siempre y siempre si es redituable la ocupación de un doble operador. Para Portales (2013) la relación que existe entre la personalidad y la ocupación da como resultado más satisfacción, es decir, los empleados poseen talentos y habilidades adecuados al cumplimiento de las demandas que solicitan sus trabajos.

## **Discusión**

El estudio de caso plantea dos variables: la situación laboral y el sentido de pertenencia. La primera variable contiene aspectos asociados a los viáticos, a los fletes, actitudes del jefe de tráfico, la organización al interior, el mantenimiento y la cantidad de unidades; la segunda variable, incluye elementos que hacen referencia a lo redituable económicamente hablando, el sentir que son parte de la empresa, a la satisfacción del rendimiento del combustible y al pago/sueldo por kilómetro recorrido.

De acuerdo a los objetivos planteados, se deducen diferentes causas de la rotación de personal en la empresa de Transportes Logísticos. Según los operadores: el bajo sueldo por kilómetros recorridos, inadecuada la cantidad remunerada por su labor, la medición de combustible en cuanto al rendimiento, en caso de excederse, la empresa rebaja el faltante de su sueldo; la empresa no hace sentir importantes a sus colaboradores, generando así que no tengan un sentido de pertenencia; en consecuencia, se generan malas relaciones con los compañeros o con el jefe de tráfico; finalmente, los transportistas necesitan que su bitácora sea respetada durante la entrega de los fletes.

Uno de los factores que no fue tan importante, pero es necesario mencionar, es el doble operador en viajes largos. Esto representaría un gran detalle por parte de la empresa al momento de realizar más fletes, por ende, se brindaría un mejor servicio al cliente. Otro punto importante para considerar, a la hora de una entrega de productos, el operador requiere sentirse cómodo en su trabajo, por ejemplo: contar con unidades en buen estado y que se les brinden los mantenimientos correspondientes a las mismas. De lo anterior, se establecen recomendaciones respecto al problema principal, la rotación de personal se debe recurrir a una constante valoración de información interna de tal manera que los operadores de quinta rueda sean escuchados y se atiendan sus peticiones laborales, de esta misma manera se les estaría brindando la atención necesaria tal que los harían sentir importantes de la misma. Los operadores harían sus labores de forma segura, brindando a la empresa mayor satisfacción de honorarios y al cliente mejor servicio.

## **Referencias**

Altamirano O, M; Rojas, M. B. (2019). Desarrollo de un estudio para implementar mejoras en una empresa de servicio de transporte de carga terrestre considerando una posible eliminación del

- subsidio del Diesel. (p. 10) <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/51765>
- Alvear, S; Rodriguez , P. ( 2006). Estimación de costo por kilómetros y de los márgenes de una empresa de transporte de carga, industria agrícola, región del Maule, Chile. (p. 55) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39903206>
- Arango, M. D; Ruiz, S; Ortíz, L. F; Zapata, J. A. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare*. (p. 713-714) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77254022014>
- Bernal, I., Flores, A., y Álvarez, M. (2022). Motivación y satisfacción laboral factores de éxito organizacional. *Vinculategica EFAN*, 90-100.
- Camargo, Y. (2019). Historicidad del transporte en Colombia, un proceso de transición y rupturas. (p. 199) <https://www.redalyc.org/journal/898/89860728007/>
- Dos Santos, J., Cardoza Galdamez, E., y Lapasini Leal, G. (2020). Decision-making support for truck selection: a systematic review. *DYNA*, 212-238.
- Drexl, M. (2011). Branch-and-Price and Heuristic Column Generation for the Generalized Truckand-Trailer Routing Problem. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 5-38.
- Gaona, L., Montano, B., y Aguilera, G. (2022). Nivel de satisfacción de los usuarios de SIMA Monclova -frontera. *Vinculategica EFAN*, 24-35.
- Jiménez, V. J. (2022). Estimation of Acceptable Cost Tolerance Limits in Uncertainty Environments Using Monte Carlo Simulation. *Ingeniería y competitividad*, 1-16.
- Pinto Pizarro de Freitas, C., Figueiredo Damásio, B., Renovato Tobo, P., Hiroki Kamei, H., y Helena Koller, S. (2016). Systematic Review about Personal Growth Initiative. *Anales de psicología*, 770-782.
- Romero, A., Acosta, R., y Carranza, Y. (2021). Performance of a capstone gas turbine based power plant working onhigh Butane LPG. *South Florida Journal of Development*, 7977-7990.DOI: 10.46932/sfjdv2n5-118
- Hernández, S. E; Cruz, Z. G; Meza, M. I; Cruz, L. d. (2017). Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. (p. 49) [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=principales+causas+de+la+rotaci%C3%B3n+de+personal&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1667182021499&u=%23p%3Dy\\_5Rlak\\_pS4J](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=principales+causas+de+la+rotaci%C3%B3n+de+personal&btnG=#d=gs_qabs&t=1667182021499&u=%23p%3Dy_5Rlak_pS4J)
- Mesa, L. F; Quiroga, D. M; Rendón, M. (2021). Incidencia del riesgo psicosocial en la rotación del personal en empresa de transporte público colectivo. (p. 21) <https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/739>
- Meza de los Cobos, S; Morgan, J; Diaz, E. S. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. (p. 17) <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3010>
- Moncada, D. F. (2019). Implementación de un programa de mantenimiento preventivo para mejorar la disponibilidad de vehículos en una ditribuidora de gas- Pacasmayo. (p.21) <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29752>
- Mujica, S; Benavides, L. M; Tovar, Á. J. (2022). Propuesta de un plan estratégico para fortalecer el sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa cacharrería la ganancia de San Juan de Pasto para el periodo comprendido entre 2022 y 2023. (p. 16-17). <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/27918>
- NOM-087-SCT-2-2017. (2017). Que establece los tiempos de conducción y pausas para conductores de los servicios de autotransporte federal. *Diario Oficial de la Federación*. [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5529381&fecha=28/06/2018#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5529381&fecha=28/06/2018#gsc.tab=0)
- Ponce, R. L. (2019). Gastos de viáticos y su efecto en el impuesto a la renta en las Empresas Comerciales en Cercado de Lima. (p. 9) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53019>

- Portales, C; Araiza, Z; Velarde, E. (2013). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. (p. 11-12, 15) [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=la+satisfacci%C3%B3n+laboral+y+la+rotaci%C3%B3n+de+personal+en+una+mediana+empresa+&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1667183471966&u=%23p%3DmmtqTU8LbgJ](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=la+satisfacci%C3%B3n+laboral+y+la+rotaci%C3%B3n+de+personal+en+una+mediana+empresa+&btnG=#d=gs_qabs&t=1667183471966&u=%23p%3DmmtqTU8LbgJ)
- Saravia, C. A. (2011). Sentido de pertenencia en un grupo de pilotos de autobús de ruta extraurbana para la organización. (p. 28)
- Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte (Sochitran). (2013). Desafíos del sector transporte. (p. 49) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19836965007>
- Tziner, A., y Tanami, M. (2013). Examining the links between attachment, perfectionism, and job motivation potential with job engagement and workaholism. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 65-74.
- Villamarín, G. L. (2021). Modelo logístico para la operación de la empresa de transporte de carga pesada Brisa del Oriente Bridelor S. A. (p. 3) <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15213>