



Universidad  
Norbert Wiener

## **FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**Escuela Académico Profesional de Negocios y  
Competitividad**

### **Tesis**

**La rotación del personal y su vinculación con el clima  
laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022**

**Para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración y Dirección de Empresas**

#### **Autores:**

Pariachi Nieto, Maykler Richard (0000-0003-0454-338X)

Tarqui Maldonado, Milagros Del Pilar (0000-0002-9223-5071)

#### **Asesor**

Dr. Flores Zafra, David (0000-0001-5846-325X)

**Línea de investigación general de la universidad**

Economía, Empresa y Salud

**Línea de investigación específica de la universidad**

Gestión, negocios y tecnociencia

**LIMA - PERÚ**

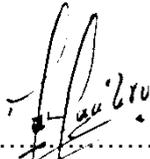
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

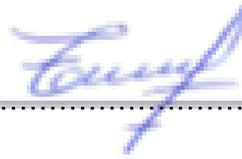
Yo Maykler Richard Pariachi Nieto y Milagros Del Pilar Tarqui Maldonado egresados de la Facultad de Ingeniería y negocios de la Escuela Académica Profesional de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “La rotación del personal y su vinculación con el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022” Asesorado por el docente Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano DNI: 43571188 ORCID: 0000-0003-3117-0136 tiene un índice de similitud de 14% (catorce) con código: oid:14912:295924432 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Maykler Richard Pariachi Nieto  
 DNI: 2508550



.....  
 Milagros Del Pilar Tarqui Maldonado  
 DNI: 48383952



.....  
 Firma  
 Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano  
 DNI: 43571188.

Lima, 03 de febrero de 2023

**La rotación del personal y su vinculación con el clima laboral en  
una cadena de restaurantes, Lima 2022**

**Asesor temático**

Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi (ORCID: 0000-0003-3117-0136)

**Asesor metodológico**

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

## Índice general

	Página
Título	ii
Índice general	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Objetivo General	18
1.2.3. Objetivos específicos	18
1.3. Justificación de la investigación	19
1.3.1. Teórica	19
1.3.2. Metodológica	19
1.3.3. Práctica	20
1.4. Delimitación de la investigación	20
1.4.1. Temporal	20
1.4.2. Espacial	20
1.4.3. Recursos	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Variable independiente: rotación del personal	26
2.2.2. Variable dependiente: clima laboral	29
2.3. Formulación de hipótesis	32
2.3.1. Hipótesis general	32
2.3.2. Hipótesis específica	32
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>33</b>
3.1. Método de la investigación	33

3.2. Enfoque de la investigación	33
3.3. Tipo de investigación	34
3.4. Diseño de la investigación	34
3.5. Población, muestra y muestreo	35
3.6. Variables y operacionalización	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.1. Técnica	38
3.7.2. Descripción de instrumentos	38
3.7.3. Validación	39
3.7.4. Confiabilidad	40
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	41
3.9. Aspectos éticos	42
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>43</b>
4.1 Resultados	43
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	43
4.1.2 Prueba de hipótesis	53
4.1.3 Discusión de resultados	60
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
5.1. Conclusiones	64
5.2. Recomendaciones	66
<b>REFERENCIAS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>75</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	75
Anexo 2: Variable independiente y operacionalización	76
Anexo 3: Variable dependiente y operacionalización	77
Anexo 4: Instrumento de Recolección de Datos	78
Anexo 5: Base de datos	81
Anexo 6: Carta de presentación	83
Anexo 7: Validez de juicio de expertos	84
Anexo 8: Informe del asesor de Turniting	87

## Índice de tablas

	Pagina
Tabla 1 Validacion de los instrumentos por expertos	40
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento de la rotación del personal y clima laboral	40
Tabla 3 Prueba de fiabilidad: rotación del personal y la remuneración	57

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Árbol de problemas en la cadena de restaurantes de Lima 2022	17
Figura 2 Figura de la frecuencia de la rotación del personal	43
Figura 3 Figuras de barras: rotación del personal	43
Figura 4 Figura de frecuencia rotación del personal – motivación	44
Figura 5 Figura de barra: rotación del personal – motivación	44
Figura 6 Figura de frecuencia: rotación del personal – liderazgo	45
Figura 7 Figura de barras: rotación del personal – liderazgo	45
Figura 8 Figura de frecuencia: rotación del personal - trabajo en equipo	46
Figura 9 Figura de barras: rotación del personal – trabajo en equipo	46
Figura 10 Figura de frecuencia: clima laboral	47
Figura 11 Figura de barras: clima laboral	47
Figura 12 Figura de frecuencia: clima laboral – reconocimiento	48
Figura 13 Figura de barras: clima laboral reconocimiento	48
Figura 14 Figura de frecuencia: clima laboral – remuneración	49
Figura 15 Figura de barras: clima laboral – remuneración	49
Figura 16 Figura de frecuencia: clima laboral – condiciones laborales	50
Figura 17 Figura de barras: clima laboral – condiciones laborales	50
Figura 18 Figura de tabla cruzada: comparación entre la variable rotación del personal vs clima laboral	51
Figura 19 Figura de barras: comparación de la variable rotación del personal vs clima laboral	52
Figura 20 Pruebas de normalidad de la rotación del personal y clima laboral	53
Figura 21 Prueba de fiabilidad de la rotación del personal y clima laboral	54
Figura 22 Prueba de coeficiente de las variables rotación del personal y clima laboral	54
Figura 23 Pruebas de normalidad: rotación del personal y reconocimiento	55
Figura 24 Prueba de fiabilidad: rotación del personal y reconocimiento	56
Figura 25 Pruebas de coeficiente: rotación del personal y el reconocimiento.	56
Figura 26 Pruebas de normalidad: rotación del personal y la remuneración	57
Figura 27 Prueba de coeficiente: rotación del personal y la remuneración	58
Figura 28 Pruebas de normalidad: rotación del personal y condiciones laborales	59

Figura 29 Prueba de fiabilidad: rotación del personal y condiciones laborales	59
Figura 30 Prueba de coeficiente: rotación del personal y condiciones laborales	60

## **Resumen**

Este estudio tuvo como finalidad de demostrar la vinculación entre la rotación del personal y clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022. Asimismo, se evidencia la ausencia de estimulación en la empresa, carencia de reconocimiento, desconocimiento de crecimiento laboral, las cuales son unas de las razones que generaban disgustos en los colaboradores; por ende, veían que su trabajo no era reconocido, esto representa significativamente en cuanto al clima laboral en relación con el desempeño, generando como consecuencia la rotación del personal. Para este estudio de investigación, nos apoyamos del sustento teórico de Elton Mayo, Rensis Likert y Abraham Maslow. Por lo tanto, se utilizó la variable independiente como la rotación del personal y la variable dependiente clima laboral para lograr conocer la vinculación de las variables estudiadas.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal, alcance descriptivo. Los instrumentos se ejecutaron a los 52 colaboradores de la organización. Por otro lado, para los indicadores de cada dimensión, se aplicó el cuestionario en la escala del modelo Likert; lo cual, es necesario para obtener los datos de cada variable de estudio. En conclusión, evidentemente existe coherencia entre las variables rotación del personal y el clima laboral; también, se obtienen datos que son similares a investigaciones pasadas. Asimismo, los datos validan la hipótesis primordial de la investigación. Razón por la cual, se confirma al haber un clima laboral óptimo se reduce significativamente la rotación del personal.

***Palabras clave:*** clima laboral, motivación y rotación del personal.

## **Abstract**

The recent research entitled as Staff Turnover and Their Good Relationship with The Work Environment in a Restaurant Chain, Lima 2022. We choose this theme due to the high frequency of staff turnover. In the same way, the lack of motivation for the company, lack of leadership from the supervisors that generated a lack of recognition to their employees, as a result, this significantly affects the work environment, employee performance and consequently staff turnover. The objective of this research was to determine the staff turnover and their work environment in a chain of restaurants in Lima 2022. Likewise, the theoretical support was Elton Mayo's relationship theory, Rensis Likert's organizational climate theory and Abraham Maslow's theory of needs. The independent variable staff turnover and the dependent variable, which is the work environment, were argued in order to know the relationship between both variables.

This study has been carried out with the quantitative approach, non-experimental-transversal design, descriptive-correlational scope. The tests were applied anonymously to 52 employees. Likewise, these tests were implemented through validated and reliable elements, designed with each indicator, the questionnaire was applied on a Likert type scale valued from 1 to 5, which was necessary to obtain data for each study variable, after applying the instrument to the sample that was accompanied by a table and graphs, each result was interpreted. In this way, the variables are correlated with the purpose of obtaining results formulated in the investigation.

**Keywords:** Work environment, motivation, staff turnover.

## **Introducción**

En los años recientes se ha ido tomando interés por el comportamiento organizacional en los colaboradores, los procesos de gestión, la transición de personal. Por ello, la repercusión que tiene la empresa en la gestión de talento humano determina el rendimiento de la organización y su competencia en el mercado. Por eso, se evidencia los diferentes esfuerzos que se realizan con la finalidad de establecer vínculos con el personal que permiten su permanencia en la organización.

Para el capítulo I, nos describe la problemática de estudio tanto internacional y nacional, donde se aplicó la herramienta del árbol de problemas para determinar las causas y consecuencias que afectan la rentabilidad. Finalmente, se formularon los problemas con sus respectivos objetivos y justificación del estudio. En cuanto al capítulo II, se da una fundamentación teórica para la investigación, también se identifican contextos nacionales e internacionales que aportan para la investigación, se realiza una fundamentación teórica de los principales términos a utilizar y se determina la estructura de la investigación.

El capítulo III, describe todos los métodos utilizados donde se plasma el método de la investigación, el diseño, la población y muestra utilizada para desarrollar el estudio, asimismo, se muestra las técnicas e instrumentos, finalmente se describe el análisis y los procedimientos. En capítulo IV, se expone los resultados de su investigación y discusión los cuales se dominan mediante la extracción de información de acuerdo con objetivos predefinidos en respuesta a cada enfoque. Finalmente, en el capítulo V, se exponen las conclusiones, así como las recomendaciones del estudio.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Lo más importante en una empresa son los colaboradores. Por ello, es muy importante identificar sus talentos, fidelizarlos para minimizar la rotación del personal y reducir costos. Asimismo, obtendremos un buen clima laboral, el cual generará mayor afinidad en el trabajo sinérgico, así cumplir con las metas trazadas en un determinado tiempo, generando un mejor servicio, incrementando la rentabilidad, prestigio e identificación consolidada para la organización.

En el ámbito internacional, el artículo cubano nos explica sobre la rotación del personal que es el riesgo más relevante para una empresa. Por ello, es imprescindible utilizar herramientas de gestión que ayudan a definir el análisis empresarial obteniendo beneficios positivos para una mejor toma de decisiones; para así, minimizar sus costos e incrementar la producción de la empresa (Zaballa *et al.*2021) Es decir, la empresa debe reducir sus costos minimizando la rotación del personal y captando la permanencia de sus colaboradores antiguos.

Por otro lado, se analiza la rotación de empleados a nivel internacional y se toman medidas correctivas para mejorarla, generando mayor impulso a la economía de su país (Villar, 2021). Por lo tanto, es importante analizar las debilidades de la organización para fortalecerlas.

Mina (2019), en un informe colombiano sobre la industria de alimentos y bebidas concluye: la carencia de estabilidad para los colaboradores en las organizaciones es sumamente alto debido a la falta de incentivos no salariales. Así también, los empleados están menos motivados para agregar valor a su trabajo más cuando no recibe incentivos económicos o bonificaciones por su desempeño.

Otro artículo colombiano explica: la rotación de los trabajadores se asocia a que existen características que impulsan al colaborador abandonar su trabajo actual e ir por otras propuestas que considere beneficioso para su persona, determinó las causas que incitan a dejar su puesto de laborales respecto a la falta de comunicación asertiva con sus jefes de área, cancelación de sus horas extras de trabajo, el reconocimiento escaso o nulo al valor agregado y el vínculo existente son las que generan estas acciones (Rodríguez y Rojas, 2019). Posteriormente, un artículo mexicano expone la situación de la industria hotelera, dando a conocer resultados en la cual se evidencian las causas por la cual los trabajadores no perduran en las organizaciones y ello se ve reflejado en el reclutamiento inadecuado y desmotivación por parte de los empleados (Caldera *et al.* 2019).

Un artículo mexicano expone la situación de la industria hotelera, dando a conocer los resultados en la cual, se evidencia que los trabajadores no perduran en las organizaciones por un reclutamiento inadecuado y la ausencia de motivación por parte de los asalariados (Caldera *et al.* 2019). La política de la empresa no utiliza manuales organizacionales funcionales en el desarrollo de sus labores; razón por el cual, la transición de los colaboradores en la organización es cada vez mayor en todas las áreas de trabajo. Por ello, se deben analizarlas y fortificarlas.

Finalmente, en el ámbito internacional en un artículo de Ecuador manifestaron sobre la industria gastronómica de la rotación de empleados en la cual, se evidenció resultados positivos. Sin embargo, un porcentaje mínimo de la rotación del personal puede ser amenazante y perjudicial para una empresa (Jiménez y Mariño, 2018). Razón por la cual, el área de selección del personal debe realizar este proceso de una manera idónea para evitar desligamiento prematuro del colaborador hacia la empresa.

La firma británica PwC menciona: en el Perú 9 de cada 10 ejecutivos tiene una alta rotación del personal en sus empresas. Por la cual, le generan gastos innecesarios, demoras

en los procesos y un mal clima laboral. Esto se debe a la poca importancia que se le da al personal idóneo para ocupar un cargo en un área específica para cada persona. Además, de los diversos beneficios salariales y no salariales (Perú 21, 2022).

“Great Place to Work” reconoció y destacó dentro de las mejores organizaciones por generar un excelente ambiente laboral, fomentando una buena experiencia de trabajo para sus colaboradores y manteniendo una cultura empresarial basada en la confianza a la empresa Mediabrands Perú (Pressperu.com, 2022).

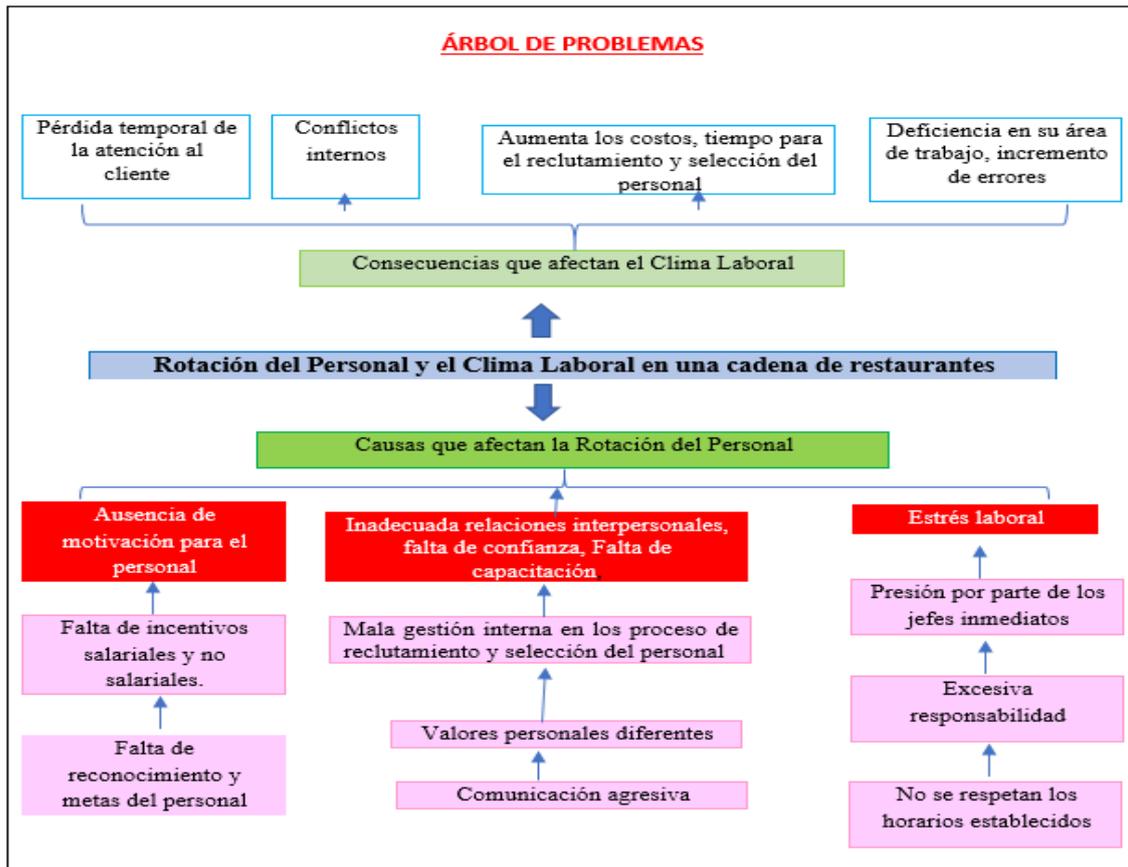
Según el Ministerio de Trabajo, la crisis sanitaria afectó a diversos restaurantes y catering en nuestro país. Motivo por el cual, las empresas están reduciendo sus planillas a través de los despidos, largas horas de trabajo, contratando a los empleados temporalmente según sus actividades en función a la demanda.

La rotación empresarial en nuestro país llega al 20,7 en comparación con el 10,9 en otros países según un estudio de la firma de contabilidad PricewaterhouseCoopers en Saratoga. De igual forma, América Latina tiene una tasa de separación voluntaria de 5,4 por ciento, mientras tanto el Perú tiene 9,8%. Por lo tanto, el costo anual por socio es de \$659, o el 0,2% de los ingresos de la empresa (López, 2019). En otras palabras, las empresas nacionales tienen una alta rotación de empleados. Sin embargo, no se ha tomado ninguna medida correctiva para mejorar la política de su empresa.

En el ámbito local, se evidencia una alta rotación del personal debido a las circunstancias de trabajo. En la cual no son las adecuadas, más aún no se respeta el contrato establecido. Asimismo, el área de gestión de talento humano no realiza los filtros adecuados en la contratación del personal idóneo al cargo a realizar por la falta de experiencia, generando mayor carga laboral en las diversas funciones, por el cual genera un mal clima laboral, estrés, agotamiento físico y mental.

**Figura 1**

*Árbol de problemas en la cadena de restaurantes de Lima 2022*



En la figura 1, observamos la herramienta del árbol de problemas. Por eso, identificamos diferentes causas como: (a) la carencia de motivación del personal en la que no hay reconocimiento por parte administrativa de la empresa. Además, los líderes desconocen las metas profesionales de cada uno de los colaboradores. Asimismo, no existen incentivos salariales y no salariales establecidos; (b) las inadecuadas relaciones interpersonales en la cual existe ausencia de relaciones de confianza entre los colaboradores. Es decir, existen diferencias de valores personales por la cual se genera una comunicación agresiva entre el personal de trabajo; (c) la mala gestión interna en los procedimientos de reclutamiento, clasificación del personal a causa de los malos procesos que se realiza. También, se pone en manifiesto la carencia de formación al personal que se recluta al gestionar un inadecuado proceso, provocando no contratar al personal idóneo para el área de

trabajo. Por último, (d) el estrés laboral se produce a causa de la presión por parte de los jefes de cada área hacia el subordinado al añadirles excesivas responsabilidades e incrementando de manera progresiva las funciones aparte de las que ya realizan. Prolongando así, sus horas de trabajo al no respetar el contrato establecido gerencialmente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

PG: ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

Problemas específicos

Pe1: ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

Pe2: ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y la remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

Pe3: ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

## **Objetivos de la investigación**

### **1.2.2. Objetivo General**

OG: Demostrar el vínculo que existe entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

### **1.2.3. Objetivos específicos**

OE1: Demostrar el vínculo que existe entre la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

OE2: Demostrar el vínculo que existe entre la rotación del personal y la remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

OE3: Demostrar el vínculo que existe entre la rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Teórica**

En el estudio, se consideraron las teorías administrativas relacionadas con nuestras variables; con este fin, nos permitirá seguir apoyando los esfuerzos de investigación; además, tenemos la contribución teórica de las relaciones humanas con el aporte de Elton Mayo; donde nos menciona que, el personal debe sentirse en bienestar y así logre una sinergia con los demás para generar mayor producción, eficiencia y eficacia. Motivo por el cual, las relaciones sociales mejorarán para fomentar un buen clima laboral (Peiró, 2022). De igual manera la teoría del clima organizacional del autor Rensis Likert manifiesta constante participación y compromiso del empleador con su empleado. Por ello, es vital tenerlos motivados para percibir mejores resultados en eficiencia y eficacia para su mejor desempeño individual y organizacional para mejorar el servicio (Rodríguez, 2016). Por último, la teoría de las necesidades humanas de Abraham Maslow se trata de satisfacer las necesidades primarias, secundarias y terciarias. Por lo tanto, al cubrir estas necesidades empezando desde las primarias se podrán cubrir las siguientes necesidades (Acosta, 2012).

#### **1.3.2. Metodológica**

Se empleará el enfoque cuantitativo, mediante el diseño no experimental, del tipo transversal y correlacional, entre dichas variables las cuales han sido investigadas, cuyo fin es extraer una amplia información relevante para reducir el porcentaje en cuanto a la rotación del personal con apoyo de los datos estadísticos. Asimismo, el estudio permitirá identificar los puntos críticos a través de las herramientas e instrumentos aplicados el cual usaremos para este tipo de investigación, con el objetivo de ejecutarlas para tomar mejores decisiones.

### **1.3.3. Práctica**

La investigación tiene como importancia generar múltiples beneficios para la cadena de restaurantes, permitiendo conocer mediante estudios estadísticos la realidad actual. Motivo por el cual, está ocasionando que los colaboradores opten por otras empresas debido a la carencia de motivación, liderazgo, trabajo en equipo y, por último, las remuneraciones no están acorde a las funciones de trabajo a realizar. Por lo que, conlleva como consecuencia un ambiente de trabajo negativo, teniendo como resultado falta de desempeño, participación en el trabajo, comunicación y desinterés laboral.

## **1.4. Delimitación de la investigación**

### **1.4.1. Temporal**

El trabajo fue realizado en el último trimestre del año 2022.

### **1.4.2. Espacial**

El lugar donde se ejecutó la investigación fue en los distritos de Breña, Lince y Pueblo Libre.

La empresa está conformada por 60 colaboradores, entre ellas tenemos: 3 administradores, 3 asistentes administrativos, 6 barman, 6 cajeras, 6 cocineros, 6 horneros, 6 limpieza, 6 motorizados - delivery, 6 mozos, 6 Parker y 6 de seguridad.

### **1.4.3. Recursos**

En esta investigación se estimó un monto aproximado de S/6000 nuevos soles; la cual, fue financiado al 100% por los investigadores. Asimismo, se empleó el uso de laptop, página web.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes internacionales**

En un artículo internacional Tapia (2022), realizó un estudio con el cual tuvo como propósito demostrar el impacto de la rotación de los empleados en el desempeño del talento humano. Asimismo, el método aplicado fue descriptiva, cuantitativa y correlacional, se usó como técnica la encuesta, así como el instrumento del cuestionario de Colquitt para medir la rotación del personal y la escala de Koopsman, para medir el desempeño laboral. Los resultados obtenidos mostraron la existencia de una correlación entre las variables estudiadas; por ello, se descarta la hipótesis nula. Se dedujo que existe una alta rotación del personal en el desempeño del talento humano.

Huayta (2022), en su objetivo determino la vinculación para las variables rotación del personal y la variable clima laboral en un centro médico; por lo tanto, el método de estudio aplicado fue descriptiva de enfoque cuantitativo, no experimental, tipo básica. También, se describió una correlación positiva al fundamentar el valor de la probabilidad igual a cero. Es decir, resulto inferior la probabilidad con un valor de  $= 0,05$ . En efecto, la relación es relevante, descartando la  $H_0$ , aceptando la vinculación de las variables rotación del personal y la variable clima laboral. Por ello, se finaliza que las variables del estudio mencionado, se vinculan entre sí.

Ascencios (2021), determinó en su estudio como finalidad de objeto la vinculación existente entre el clima laboral y su repercusión en la rotación del personal en una universidad. Para ello, empleó la metodología del enfoque cualitativo. Asimismo, el tipo de investigación fue básica, descriptivo correlacional, no experimental. Por lo tanto, el autor concluye en sus variables de clima laboral y su repercusión en la rotación del personal con un coeficiente de  $r=0,83$ , el nivel de significancia fue 0.000 inferior al nivel esperado ( $p < a$

5 centésimas). Por lo tanto, se rechazó la  $H_0$ , optando por la  $H_a$ ; por ello, se aduce la relación existente entre el clima laboral y su impacto en la rotación del personal. De este modo, se concluye al manifestar que, el nivel mínimo de la rotación del personal es significado de un excelente clima laboral.

Márquez *et al.* (2021), en su artículo tuvo como propósito analizar el nexo entre la rotación del personal y clima organizacional en la empresa pública. Se optó por una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional; en los resultados se evidencia la existencia de una incidencia directa de la rotación del personal sobre el clima organizacional. En conclusión, esta investigación ha demostrado una correlación positiva considerable entre las variables existentes, para así tener resultados óptimos evitando reincidir con la misma problemática que ha tenido estas variables. Es decir, para el crecimiento de la empresa es importante evitar la rotación de personal, el cual estos datos sería un indicador altamente importante. Por ello, si se cuenta con gente satisfecha en la organización, los resultados organizacionales serán los mejores, así como los índices de ausentismo y rotación serán mínimo; por ende, la productividad y la calidad se incrementarán.

Candiales (2019), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la intensidad de la relación entre el compromiso organizacional de los colaboradores y el clima organizacional percibidos en una empresa de turismo. El método utilizado fue un diseño transaccional, correlacional de estudio no experimental. Los resultados fueron que se obtuvo una relación positiva entre las dimensiones de clima laboral y compromiso; esto indica que, cuando una de las variables aumenta, la otra también lo hace. Es decir, existe una fuerte relación entre ambas debido a que al existir una percepción favorable de ambiente de trabajo puede influir sobre el sentimiento de obligación para continuar con esta relación laboral. En

conclusión, la variable clima laboral tiene relación con las dimensiones por que se trasmite en las actitudes de los colaboradores.

### **Antecedentes nacionales**

Cole (2020) menciona, el objetivo principal fue determinar la relación entre la rotación del personal y el clima laboral del personal operativo de una empresa. En cuanto a la metodología empleada fue un estudio correlacional, no experimental. En consecuencia, se obtuvo el alfa de Cronbach fue una estimación de 0,80 validando la confiabilidad. Por consiguiente, el rango de confiabilidad es el 80.3%, de la coherencia entre las dimensiones de la investigación. El autor concluye al aprobar la relación entre las categorías rotación del personal y clima laboral. En efecto, los resultados anteriores demuestran lo mismo puesto que, el personal siente que hay buenas oportunidades de desarrollo y condiciones laborales.

Reyes (2020) hace hincapié que, su objetivo principal fue determinar la relación existente de sus categorías de estudio del clima laboral y la rotación del personal en docentes. La metodología utilizada fue diseño descriptivo correlacional. Asimismo, las conclusiones arrojaron una correlación negativa moderada de (-0,567). Se utilizó el diseño descriptivo correlacional. Por lo tanto, En efecto se demostró una correlación negativa de (-0,567 milésimas) entre las variables de clima laboral y rotación del personal. En otros términos, a mayor eficacia en el clima laboral, menor será la rotación del personal. Por lo tanto, la probabilidad tiene como indicador el (0,020), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula al tener una correlación negativa moderada. En conclusión, en la relación entre el clima laboral y la rotación del personal se comprueba la existencia de una relación inversa. Por lo tanto, si existe un buen clima laboral.

Caldera *et al.* (2019), en su artículo, se reconoció las causas de rotación de los colaboradores en la industria hotelera. Para ello, utilizó como parte de la metodología aplicada de tipo descriptivo, cualitativo de enfoque exploratorio e inductivo. De acuerdo,

con el resultado se tipificó las siguientes causas de la variable rotación del personal: (a) métodos de indemnización; (b) el reemplazo y elección del personal y (c) la pérdida de motivación de los empleados. En conclusión, la rotación del personal podría ser la ausencia de capacitaciones que se le concede a los colaboradores de la organización, la escasa motivación que se les brinda, y un inadecuado liderazgo por parte de los jefes inmediatos. Por otro lado, la ausencia de estrategias de apoyo para lograr tener un equipo de trabajo sólido, el cual se sienta bien para laborar en la empresa; así como, con las responsabilidades que estén realizando.

Alhuay (2019), describió como propósito primordial demostrar la vinculación entre el clima laboral y la rotación del personal en la empresa industrial. El tipo de investigación es no experimental, descriptiva, correlacional. Se obtuvo como resultado la verificación de hipótesis general por medio del estadístico de correlación de Pearson de  $-0,991$  con un valor de significancia del  $0,000$ . En otras palabras, ambas variables de estudio se vinculan entre sí. En conclusión, se demuestra una correlación negativa en las variables de estudio. Por lo tanto, existe un resultado negativo, debido al mal clima laboral provocando diversos problemas en la empresa.

Guillen *et al.* (2018) en su informe, el propósito fue reducir la rotación del personal para contribuir en minimizar los costos de la organización. Asimismo, este estudio fue de tipo documental y descriptivo. Por lo tanto, en el resultado se evidenció la reducción de costo lo cual se conecta con la rotación del personal. En conclusión, si influye de manera positiva el índice de rotación del personal en los costos de la organización. Por ello, se recomienda tener una estrategia favorable para la organización o también tener planes de contingencia frente a las problemáticas suscitadas.

## 2.2. Bases teóricas

En el presente documento de estudio describimos 3 teorías administrativas relacionadas a nuestras variables el cual nos permitirá darle mayor sustento a nuestra investigación. Elton Mayo en su teoría de las relaciones humanas precisa: Lo más importante es que el personal se encuentre en bienestar y así logre una sinergia con los demás para generar mayor producción, eficiencia y eficacia. Motivo por el cual, las relaciones sociales mejorarán para fomentar un buen clima laboral (Peiró, 2022). Es decir, esta teoría considera que la motivación de los trabajadores influye lo económico psicológico y el tipo de relación que tienen para los demás; dando prioridad a la parte humana para obtener mayor integridad del personal con la empresa.

La teoría del clima organizacional del autor Rensis Likert manifiesta la activa participación y compromiso del empleador con su empleado. Por ello, es vital tenerlos motivados para percibir mejores resultados en eficiencia y eficacia para su mejor desempeño individual y organizacional para mejorar el servicio (Rodríguez, 2016). Esto se relaciona con la variable clima laboral. Por lo tanto, el colaborador percibe ciertas actitudes de parte del área administrativa para estar bien motivados generando un valor agregado.

Por último, Abraham Maslow en su teoría de las necesidades humanas hace hincapié que existen necesidades humanas y según cumplen estas necesidades desde las más básicas hasta la más alta. Es decir, se trata de satisfacer las necesidades primarias, secundarias y terciarias; por lo tanto, al cubrir estas necesidades empezando desde las primarias se podrán cubrir las siguientes necesidades, impulsando al colaborador a trabajar con más motivación, (Acosta, 2012). Consideramos esta teoría el cual permitirá analizar las necesidades primarias y secundarias e identificamos los puntos críticos a reforzar para obtener mejores relaciones sociales, comunicación asertiva entre las diversas áreas de trabajo para minimizar la rotación del personal.

### **2.2.1. Variable independiente: rotación del personal**

Para sustentar el concepto de nuestra variable rotación del personal nos apoyamos en los siguientes autores:

Coll (2020) menciona que, algunos colaboradores son contratados y otros son despedidos por abandono de trabajo. Asimismo, sucede por la migración de un área a otra en la cual a los trabajadores les cuesta adaptarse generando deficiencias en sus labores. También, considera al procedimiento de salida como la jubilación o el fallecimiento; por lo tanto, es fundamental que la dirección de gestión de talento humano desarrolle las contrataciones adecuadas a través de sus procesos e indicadores y así minimizar los riesgos de su inversión.

Vallejo (2016) menciona que, “la rotación del personal es la consecuencia de la partida de varios colaboradores e ingreso de otros para reemplazarlos en el trabajo” (p.44). Es decir, es la salida de los trabajadores de la organización para ser sustituidos; por la cual, la empresa está obligada a contratar personal nuevo para diversas áreas de trabajo.

Chiavenato (2009), “Las empresas sufren un proceso constante y activo de entropía perjudicial para conservar su integridad y subsistir en el tiempo” (p.92). Por lo tanto, la rotación del personal afecta a la empresa en su productividad e imagen y sus procesos de gestión son afectados al sustituir a uno o varios empleados.

#### **Tipos de rotación del personal**

**Rotación voluntaria:** se ejecuta cuando el colaborador decide su baja a la empresa por motivos personales (Haggerty, 2020). Es decir, se da cuando el colaborador se retira de la empresa por actitud propia.

**Rotación involuntaria:** se realiza cuando la empresa da por concluido su contrato temporal por necesidades del mercado (Mossarah, 2023). Es decir, el colaborador se retira de la empresa por despido o cese de sus funciones.

**Rotación de trabajo:** se lleva a cabo cuando el empleador sustituye al trabajador de un área de trabajo a otra por alguna necesidad; por lo que, no existe ninguna disociación laboral (Roesen, 2023). Es decir, es importante que los colaboradores conozcan las diferentes áreas de la empresa e identificar las fortalezas del colaborador para ubicarlos en las áreas adecuadas; para así, incrementar la productividad.

Las planillas de contratación del personal de una empresa se ven afectadas en cuanto a su inversión; debido a que, existe una anomalía en su productividad cuando el empleado deja su puesto de trabajo; ante ello, la organización tiene la obligación de contratar un nuevo personal (Metha, 2022) para dicho puesto. Más aun, el tiempo de experiencia en el puesto de trabajo es muy importante. Es decir, para incrementar la productividad de una empresa se necesita de la formación y experiencia del empleado. No obstante, los costos se verán reflejados en su inversión al contratar un personal nuevo en cuanto a las capacitaciones y formación laboral. En el mismo sentido, existen diversos motivos provocando déficit en la rotación del personal. Por ello, tipificamos lo más relevante como: un inadecuado ambiente de trabajo no genera el trabajo en equipo, la remuneración no está acorde a las labores que se realizan, los procesos de selección son inadecuados al puesto de trabajo, la falta de desarrollo personal el cual no te permite ningún tipo de ascenso, la falta de motivación laboral, objetivos preestablecidos el cual no se visualiza, la falta de liderazgo y la mala supervisión del trabajo. Ante las evidencias tipificadas también podemos describir las consecuencias más comunes que acarrea la rotación de los colaboradores en la cadena de restaurantes. Por ejemplo: los costes en los procesos de contratación del personal, inseguridad de los trabajadores, incrementos de la productividad, motivación, cambios de clima laboral, cambios de equipos de trabajo, relaciones interpersonales e imagen comercial. Estas consecuencias son puntos críticos el cual se pueden superar al realizar una buena gestión y control en los procesos de contratación.

Existen indicadores que nos permiten conocer si la rotación del personal es elevada o es escasa. Para ello, se tipifica la fórmula:

$$R = S / ((I + F) / 2) \times 100$$

Donde:

R = tasa de rotación

S = personal que se separó de la empresa en el periodo

I = personal que se tenía al inicio del periodo

F = personal que se tenía al final del periodo.

Para hallar la fórmula es importante lo siguiente: (a) sumar la cantidad del personal que ingreso a principios y a fines de temporada para dividirlo entre dos para obtener el promedio. (b) Posteriormente, se suma el total de individuos que abandonaron la organización durante el periodo y se divide este resultado por el promedio del personal actual, calculando en el “paso (a)”; y por último (c), se multiplica por cien el resultado de la división. Por ello, es muy importante tener indicadores e interpretarlos para evitar daños a la empresa el cual puedan perjudicar pérdidas económicas.

### **Las dimensiones de rotación del personal:**

**Motivación:** Según los autores Bohórquez *et al.* (2020), la motivación es muy importante para el personal; porque, lo vinculan con los incentivos. Asimismo, influye de manera positiva en la conducta del ser humano. Por lo tanto, se siente motivados para hacer las tareas laborales, logrando así los objetivos en la empresa. Además, pueden lograr sus metas personales.

**Liderazgo:** Ríos (2020), hace hincapié del liderazgo el cual es vital para la transformación social; Es decir, se debe tener la capacidad de visualizar su entorno y analizar los cambios, el cual le permitiría ejecutarlas proponiendo soluciones ante momentos difíciles

manteniendo un equilibrio emocional. Es decir, el liderazgo en una empresa es fundamental, porque propiciaría una buena afinidad entre compañeros de trabajo; para lo cual, los resultados serán favorables en cuanto al trabajo colectivo.

**Trabajo en equipo:** Peiró (2020) nos dice que, se crean equipos de trabajo para generar lluvias de ideas. Asimismo, compartir diversas informaciones para conseguir objetivos en las tareas que se desarrollarán en la empresa de manera individual. Por lo tanto, la sinergia de los trabajadores será el sinónimo de un buen trabajo sólido con mejores resultados en las diversas áreas de trabajo.

### **2.2.2. Variable dependiente: clima laboral**

Para Peñas (2018), el clima laboral es una serie de percepciones entre el personal y la organización; Es decir, es la apreciación del colaborador hacia el ambiente interno de la empresa en cuanto a su situación actual. Asimismo, el comportamiento que asumen los colaboradores varía directamente con la gestión administrativa y las condiciones laborales. En ese contexto se puede deducir que la reacción del personal estaría involucrada netamente a la percepción del ambiente laboral.

En el mismo contexto, Ramos y Tejeira (2017) mencionan, el clima laboral es el resultado de la apreciación de los empleados dentro de la organización. Por otro lado, la cultura es la agrupación de conductas, creencias y pasiones transmitidos que explican la forma en que se labora en una empresa; por lo tanto, estas apreciaciones del entorno de trabajo simbolizan el ambiente laboral y se describe que pueden ser inestables entre los colaboradores que va dependiendo de acuerdo, a sus características netas de cada individuo. Es decir, cada colaborador podría percibir de manera distinta el comportamiento organizacional el cual desemboca en el concepto del ambiente laboral.

Bordas (2016) menciona que, el ambiente laboral es establecido por un grupo de aspectos materiales e inmateriales el cual se encuentran vigentes de modo constante en una

empresa; por ello, es vital mantener un adecuado lugar de trabajo, manteniendo el orden de trabajo. Asimismo, el ambiente de trabajo debería estar establecido por normas y políticas para no afectar su desarrollo al realizar sus funciones en el trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2011), menciona al entorno interno por medio de los individuos de la empresa, y se vincula con el conjunto de motivación de sus participantes. Asimismo, la expresión del ambiente empresarial se relaciona de modo representativa a las propiedades motivacionales del entorno interno. Por ello, los aspectos de la empresa llevan a la incitación de diversas motivaciones en sus colaboradores; es decir, el entorno empresarial es efectivo al satisfacer las necesidades individuales de cada uno de los integrantes y eleva la autoestima. Sin embargo, es contraproducente al no lograrse esas necesidades.

Para García (2009), las empresas a través de la parte gerencial proponen sus normas y políticas por medio de sus valores, creencias y cultura que existe en el entorno organizacional. Por ello, el clima laboral da como resultado un ambiente óptimo la cual tienen sus propias reglas que permiten desarrollarse permitiendo buenas relaciones interpersonales y así generando un ambiente idóneo de trabajo.

#### **Tipos de clima laboral organizacional:**

**Sistema I: Autoritario.** Es caracterizado por la confianza, en donde las decisiones son adoptadas en la organización (Rodríguez, 2016). Es decir, es altamente burocratizada donde se impone la autoridad.

**Sistema II: Paternalista.** En esta categoría las decisiones son adoptadas por los rangos altos de la organización, el clima de este sistema organizacional se centra en la confianza de forma vertical de arriba hacia abajo (Rodríguez, 2016). En otro contexto, la dirección la da los altos cargos hacia los subordinados.

**Sistema III. Consultivo.** Es en la cual las delegaciones de decisiones se realizan de una jerarquía de medios a inferiores. Aquí existe confianza y tienen rangos de responsabilidad (Rodríguez,2016). Es decir, participan en las decisiones los cargos medios hacia abajo.

**Sistema IV: Participativo.** Este sistema se caracteriza por que las decisiones están distribuidas en diferentes áreas de la empresa, aquí se prioriza la confianza y se logran niveles altos de compromiso por parte de los colaboradores con la organización (Rodríguez,2016). Es decir, aquí las decisiones son consultadas entre los departamentos de la organización donde todos intervienen en esto.

### **Las dimensiones del clima laboral**

**Autonomía:** Es la categoría en que se motiva a los trabajadores a ser autárquico y a ejecutar iniciativas propias (Bordas, 2016). Es decir, una agrupación de empleados de una organización en la cual por medio de su experiencia en el rubro toman decisiones asertivas

**Comunicación:** Se describe al otorgar información de un colaborador a otro. Es decir, se emite información de un trabajador a otro (Chiavenato, 2011). En otras palabras, es la forma de relacionarse con otros colaboradores por medio de creencias, actos y valores. De esta manera, establecer vínculos de comunicación entre las personas.

**Reconocimiento:** Se conoce como el grado por la cual, los integrantes de la empresa reciben de parte de la organización. Así como, un agradecimiento por el desempeño en la empresa (Bordas, 2016). En otras palabras, es la forma como expresa el agradecimiento por la contribución recibida.

**Remuneración:** Salario que recibe el empleado por realizar las actividades de la empresa (Chiavenato, 2011). Es decir, es una relación de transacción entre los colaboradores y la empresa. Por ello, cada individuo llega a un mutuo acuerdo por su remuneración con el empleador para obtener un pago económico.

**Condiciones laborales:** Comprende el entorno al realizar un trabajo, si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad, el rendimiento en sus funciones (Chiavenato, 2011). Es decir, son todas las características que rodea al sujeto en su ambiente de trabajo para evaluar el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo y así facilitar su desempeño

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

HG: ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

HO: No existe vinculación entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

### **2.3.2 Hipótesis específica**

HE1: ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

HE2: ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y la remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

HE3: ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Respecto al estudio se usó el método **deductivo, hipotético y analítico**. Porque, nos permitirá tomar mejores decisiones de acuerdo con las conclusiones obtenidas. De tal manera, se comprobará con los datos de información obtenida para analizar con la coincidencia de la hipótesis planteada. Según Rodríguez (2019) afirma que, respecto al método analítico como la capacidad de análisis el cual permitirá encontrar las causales de la problemática mediante un pensamiento crítico al obtener los resultados de información de la estadística descriptiva. De tal manera, este método conlleva analizar de manera detallada y veraz al recopilar información de la base de datos. Por otra parte, Prieto (2017) menciona que, el método de investigación deductivo propicia diversos resultados en la cual se sustenta con estudios teóricos fundamentados para dar certeza lógica y validarla una vez comprobada. Por ello, el método deductivo es muy importante porque permitirá analizar para fundamentar esta investigación al sostenerse en los diversos conceptos, teorías evidenciadas en la problemática que aqueja en la cadena de restaurante a fin de dar respuestas posibles a nuestras hipótesis de estudio.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

En el proyecto de tesis se empleó el enfoque cuantitativo. Asimismo, se determinará la relación entre la rotación del personal y el clima laboral en la cadena de restaurantes. Para ello, se empleó el cuestionario de preguntas utilizando la escala de Likert. Según Carhuancho *et al.* (2019) mencionan que, el enfoque cuantitativo se recopila y se interpreta en la base de datos, a fin de obtener resultados sobre la o las variables estudiadas. Es decir, con nuestra variable de estudio podremos recopilar información exacta y relevante mediante la estadística con el fin de obtener indicadores; el cual, permita ser más objetivos e identificar los problemas de diversos síntomas, para generar posibles soluciones.

Hernández *et al.* (2014) señala: del cuestionario se plantean diversas hipótesis, se establecen variables por el cual, se cuantifica los resultados obtenidos empleando métodos estadísticos registrados y se obtienen diversas deducciones de las presunciones. Por lo tanto, en la encuesta a realizar permitirá obtener resultados cuantitativos respecto a nuestras variables de estudio; por ende, nuestras hipótesis tendrán diversas respuestas sólidas para la toma de decisiones.

### **3.3. Tipo de investigación**

El estudio de información fue **básico**; debido a que, se sustentan las teorías de diversos autores. Según Álvarez (2020) hace hincapié que, el tipo de estudio fue básica; por el cual, se propicia el estudio; por ello, se canaliza al obtener un reciente conocimiento actualizado del informe en la base de datos, cuya finalidad es aumentar el conocimiento de una realidad concreta. Por lo tanto, es muy importante indagar e investigar los cambios tecnológicos sistemáticos para adquirir mejores conocimientos a fin de aplicarlas en el restaurante con la finalidad de identificar los problemas el cual permita resolverlas proponiendo soluciones viables.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Se está plasmando un diseño no experimental, correlacional; es decir, aquí se recopilan datos estadísticos en un lapso de tiempo; por la cual, se obtendrán indicadores cuantitativos para medir la vinculación existente con nuestras variables estudiadas.

El presente estudio tiene un diseño no experimental, se observa los fenómenos sin intervenir en su desarrollo ni manipular variables. Es decir, se observa un hecho tal como es en su ambiente natural y se recolectan los datos para poder analizarlos (Villanueva, 2020). Por lo tanto, se le entiende como el estudio que no se manipula ni se influye sobre el comportamiento de los fenómenos estudiados dando como resultado comportamientos naturales del objeto estudiado.

Un diseño no experimental no genera cambios en ninguna situación, sino por el contrario se observan situaciones ya existentes, no provocadas premeditadamente en la investigación por quien la realiza. Es decir, en la investigación no experimental las variables se desarrollan independientemente y no es posible manipularlas, no se tiene control sobre estas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Baptista, 2014). En otras palabras, es aquí donde todos los elementos tienen comportamientos en la cual nosotros no podemos participar con ningún tipo de acción porque solo nos enfocaremos en observar para tener un concepto claro de lo sucedido.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La **población** está comprendida por todos los trabajadores de la cadena del restaurante, en la cual tenemos 60 colaboradores. Por lo tanto, la población son todos los integrantes a los cuales se refiere la investigación. Es decir, es un grupo extraído de la población. Por ello, nuestra población está conformada por: 3 administradores, 3 asistentes administrativos, 6 barman, 6 cajeras, 6 cocineros, 6 horneros, 6 limpieza, 6 motorizados - delivery, 6 mozos, 6 Parker y 6 seguridad.

Para Bernal (2010), la población es un grupo determinado e indeterminado de componentes con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

Sus características están definidas por el problema a indagar y los objetivos de la investigación (Gallardo, 2014). Es decir, es un conjunto que tienen en común ciertas condiciones para analizarlas para obtener resultados concretos sobre la investigación aplicada.

La **muestra** de la parte del conjunto o población, elegido por métodos diferentes, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del total. Es decir, una muestra seleccionada que reúne las características de los individuos de su población (Mejía *et al.*

2014) dicho brevemente, es una extracción de un conjunto en general, esta extracción debe tener características similares en algunos aspectos para poder analizarlos e interpretar el comportamiento como resultado de todo.

Para proceder al cálculo del tamaño de la muestra se empleó la fórmula del muestreo a 52 colaboradores. Por lo tanto, la muestra por naturaleza es un subgrupo del conjunto, se podría decir que es una parte de elementos que pertenecen a esa población específica en sus características (Fernández, 2014). Es decir, se le conoce también como una pequeña población extraída de una población que tienen una o más características en común con el fin de estudiarlas.

Efectivamente el **muestreo** como técnica facilita la investigación; por lo que, permite reducir costos. Asimismo, no es necesario realizar una investigación con el conjunto total, sobre todo cuando la población es total a nivel de región o país. Es muy importante extraer un grupo pequeño de muestreo óptimo para la hipótesis de estudio, para tener una muestra seleccionada (Ñaupas *et al.* 2014). En otros términos, se entiende que nos ahorramos esfuerzo para obtener un criterio de un objeto de estudio; por ende, se selecciona un grupo pequeño que cumplan las características que se está buscando.

Se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q} =$$

Donde:

n= tamaño de la muestra (x)

N= tamaño de la población (60)

Z= margen de confianza – 95% (1.92) 2

d= margen de error – 5% (0.05)2

p= probabilidad de éxito-50% (0.05)

q= probabilidad de fracaso-50% (0.05)

La población en la cadena de restaurantes es de 60 colaboradores. Por la cual, nuestro tamaño de muestra para realizar la encuesta fue de 52 colaboradores.

### **3.6. Variables y operacionalización**

La primera variable está indexada por la rotación del personal y la segunda variable concierne al clima laboral. Por la cual, se conocerá la vinculación que se mantiene dentro de la cadena de restaurantes.

#### **Variable independiente: rotación del personal**

**La definición conceptual:** la separación laboral es cuando un colaborador deja o abandona su puesto de trabajo de manera temporal o permanente en la empresa. Motivo por el cual, se da una vacante no esperada, que representa una falencia para la empresa (Caldera *et al.* 2020).

**La definición operacional:** La rotación del personal consiste en obtener las dimensiones de motivación, liderazgo y trabajo en equipo. El cual serán medidos mediante el instrumento del cuestionario de 5 preguntas por cada dimensión. Por lo tanto, cada pregunta tendrá cinco opciones según la escala de Likert

#### **Variable dependiente: clima laboral**

**La definición conceptual:** Se caracteriza por un conjunto de aspectos objetivos y subjetivos que se encuentran constantemente en una organización, que va afectando comportamientos de los colaboradores (Bordas, 2016).

**La definición operacional:** Consiste en obtener sus dimensiones comunicación, reconocimiento, remuneración y condiciones laborales que serán medidos mediante el instrumento del cuestionario de 5 preguntas por cada dimensión, cada pregunta tendrá cinco opciones según la escala de Likert.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de datos se realiza por medio del uso de los instrumentos diseñados en la metodología, empleando diversas variedades de métodos, técnicas y herramientas; por la cual, podrán ser usadas por la persona que está realizando el estudio, para desarrollar los sistemas de información como: el enfoque cuantitativo, el esquema de flujo, el diccionario de información y otros así menciona Gallardo (2017). Es decir, para realizar la recolección de datos se puede usar diferentes métodos, técnicas y herramientas, según sea el más apropiado para el estudio que se está realizando, para así obtener resultados en cuanto a lo que se desea conocer.

#### **3.7.1. Técnica**

Para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Por ello, nos facilitará con la información que deseamos obtener en donde, se encuestó a 52 colaboradores de la cadena restaurantes, Lima 2022. Es decir, la técnica es el grupo de medios e instrumentos a través de los cuales se ejecuta el método. También, se manifiesta como un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos Sánchez *et al.* (2018). Por ello, en el trabajo de estudio emplearemos la encuesta. Dicha técnica de estudio estandarizado será empleada mediante la escala de Likert.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

En el anexo 4 se encontrará el instrumento de recopilación de datos.

Sánchez *et al.* (2018), definen las características factuales que presentan los fenómenos. El objetivo de la ciencia es detallar los acontecimientos de la investigación; así de esta manera, poder manifestarlo. En otras palabras, es la interpretación de lo observado utilizando diferentes técnicas. Es decir, en términos simples relata las características que presenta el objeto de estudio.

Se empleó el cuestionario el cual se determinó como una herramienta de estudio. Por lo tanto, se fundamenta en un grupo de preguntas con el objetivo de resumir información, siendo aprovechada en el estudio a investigar.

En la categoría rotación del personal se empleó la encuesta con su respectiva dimensión de motivación del personal, liderazgo y trabajo en equipo. Por eso, en la escala de Likert se apreciará la frecuencia en cada ítem de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. De la misma manera, en la categoría clima laboral se empleó la encuesta con su respectiva dimensión de: autonomía, comunicación, reconocimiento, remuneración y condiciones laborales.

### **3.7.3. Validación**

En el anexo 7 se encontrará el instrumento de la validez de juicio de expertos.

Para Sánchez *et al.* (2018), la validación es el desarrollo de la investigación tecnológica. Por ello, se manifiesta la aprobación de métodos, técnicas, instrumentos, programas o aparatos. Los procedimientos de validación pueden apelar a técnicas estadísticas o técnicas cualitativas (validez de contenido, validez de jueces). En este proceso, se manifiesta la autenticidad de todas las técnicas e instrumentos aplicados para el trabajo de estudio; por ello, para realizar el proyecto de tesis es importante la validez del contenido, seguridad y la aprobación de la investigación de la información, con el fin de garantizar la precisión y confiabilidad de los instrumentos utilizados para obtener resultados certeros, el cual permita analizar los resultados de acuerdo con nuestras variables para tomar mejores decisiones. Del mismo modo, se validarán los instrumentos a juicio de 3 expertos en la temática en la cual se validará la relevancia de la encuesta que tenga pertinencia, relevancia, claridad de acuerdo con las categorías y subcategorías de estudio.

**Tabla 1***Validación de los instrumentos por expertos***Expertos que validaron el instrumento**

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
Flores Zafra David	Temático	Aplicable
Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepì	Temático	Aplicable
Peláez Valdiviezo José Víctor	Temático	Aplicable

**3.7.4. Confiabilidad**

En el estudio se garantiza, la credibilidad del instrumento de investigación, se empleó la encuesta a través de la escala de Likert y el Alfa de Cronbach. Asimismo, se extrajo datos cuantitativos de la encuesta sistemática del formulario Google, el cual es fuente de información fidedigna para crear la tabla y gráficos en el software de IBM SPSS 25 el cual obtendremos indicadores confiables en el Alfa de Cronbach. Para los autores Sánchez *et al.* (2018) sustentan que, este término genera resultados cuando ha sido empleado por segunda vez en circunstancias semejantes a la original. Es decir, aquí la confiabilidad te sirve para obtener la consistencia de estos, así como garantizar la aplicación del instrumento que se realice después de la primera prueba y estos sigan funcionando como se espera, podría ser igual o lo más parecido.

**Confiabilidad del instrumento de gestión rotación del personal y clima laboral****Tabla 2***Confiabilidad del instrumento de la rotación del personal y clima laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
,968	,968	2

**Interpretación:** En la tabla 2, observamos las estadísticas de fiabilidad en la categoría rotación del personal y clima laboral, el cual se logró un coeficiente de 0.968 en la escala de Alpha de Cronbach. El cual, se precisa que la herramienta de estudio es verídica.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Según Sánchez *et al.* (2018), es un periodo del desarrollo de estudio que abarca funciones como la asociación de las informaciones adquiridas. De esta manera, codificarlos, examinarlos, representarlos y compararlos. En otras palabras, aquí se recolectan todos los datos obtenidos; de esta forma, transformarlos en información que se desea conocer.

Reyes (2018) menciona que, el estudio puede ser de carácter cualitativo, cuantitativo o mixto. Así como, regular la información recopilada para ser empleada en forma metódico, analítica, describiendo, caracterizando y analizando la información. Para resumir, se debe examinar los datos con la idea de resaltar información eficaz y de esta manera tomar una decisión.

Para el diseño de este estudio, se realizó una encuesta sistemática mediante un formulario Google con diversos ítems aplicando la escala de Likert. Dicho formato de encuesta quedará grabado en el correo electrónico de los autores. Asimismo, se recopiló la encuesta desarrollada por los encuestadores y esta fuente de información se extraerá para la construcción de nuestra data de información. En la cual, se utilizará el programa estadístico IBM SPSS 25. Por lo tanto, será viable para crear capturas, tablas y gráficos; por la cual, permitirá visualizar, analizar los resultados y contrastarlas con nuestras hipótesis de estudio.

En el software del programa de SPSS 25 se podrá evidenciar el desenlace de la estadística descriptiva; en la cual, se empleó la media, moda de los datos recopilados. En cuanto a las estadísticas inferenciales se usó el Alfa de Cronbach para validar la confiabilidad. Del mismo modo, emplearemos Kolmogórov para evidenciar si son paramétricos o no paramétricos.

### **3.9. Aspectos éticos**

Es un término que su significado está relacionado al carácter. Es decir, está relacionado con las conductas morales; así como, el uso de los valores con el fin de tener claro lo que es el bien y el mal (Emili, 2016). Asimismo, la ética con la relación a nuestra conducta profesional como administrador es realizar una tesis de manera transparente sin realizar plagio. Asimismo, dentro de la administración pública o privada no se debe avalar documentos fraudulentos

En la tesis realizada se utilizó la norma APA séptima edición. El cual les dio mayor sustentación a nuestras variables. Para ello, empleamos: libros, tesis, artículos, revistas de diversos autores el cual están sujetos a la estructura de proyecto y desarrollo de tesis de la Universidad Norbert Wiener. Asimismo, los instrumentos y técnica cuantitativa de recolección de datos han sido evaluadas por el personal calificado en la materia, dando la validez de esta y así encuestar la muestra de estudio. Asimismo, en el anexo 8 se encontrará el informe del Turniting.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Para el presente estudio, se efectuó sobre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022. Por ello, se empleó el software del sistema Spss 25. Asimismo, los resultados son productos de la estadística aplicada de la cual, se elaboraron en la base de datos por intermedio de la encuesta realizada a 52 trabajadores.

**Variable Independiente: rotación del personal**

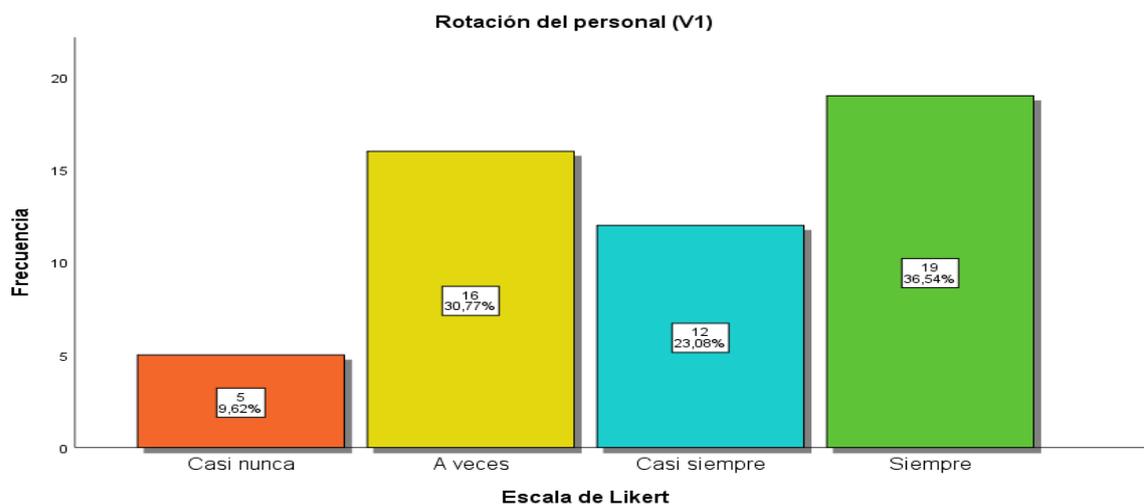
**Figura 2**

*Figura de la frecuencia de la rotación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	9,6	9,6	9,6
	A veces	16	30,8	30,8	40,4
	Casi siempre	12	23,1	23,1	63,5
	Siempre	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100	100	

**Figura 3**

*Figuras de barras: rotación del personal*



**Interpretación:** Visualizando la figura 2 y 3, observamos 19 individuos encuestados corresponden a un 36.54% aproximadamente, teniendo una valoración de “siempre” en cuanto a la rotación del personal. De la misma manera, 16 encuestados representan el 30.77% teniendo una valoración de “a veces”. Por otra parte, 12 encuestados representan el 23.08% teniendo una valoración de “casi siempre”. Mientras tanto, 5 encuestados representan el 9.62% teniendo una valoración de “casi nunca”. Por los resultados obtenidos se evidencia que siempre existe la rotación del personal en la cadena de restaurantes al obtener un porcentaje del 36.54%.

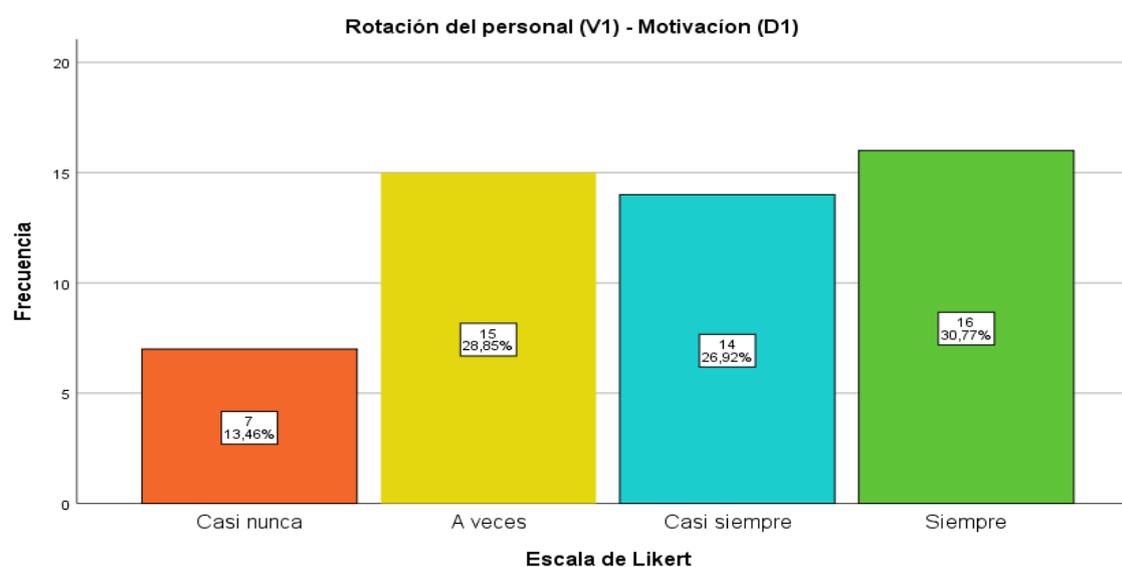
#### Figura 4

*Figura de frecuencia rotación del personal – motivación*

Rotación del personal – motivación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	13,5	13,5	13,5
	A veces	15	28,8	28,8	42,3
	Casi siempre	14	26,9	26,9	69,2
	Siempre	16	30,8	30,8	100
	Total	52	100	100	

#### Figura 5

*Figura de barra: rotación del personal – motivación*



**Interpretación:** Visualizando la figura 4 y 5, visualizamos a 16 individuos de los que se aplicó la encuesta corresponden a un 30.77% aproximadamente, teniendo una valoración de “siempre” en cuanto a la motivación. De la misma manera, 15 encuestados representan el 28.85% teniendo una valoración de “a veces”. Por otra parte, 14 encuestados representan el 26.92% teniendo una valoración de “casi siempre”. Mientras tanto, 7 encuestados representan el 13.46% teniendo una valoración de “casi nunca”. De acuerdo, a los resultados se dio una valoración positiva de 57.69% en cuanto a la motivación de personal en la cadena de restaurantes.

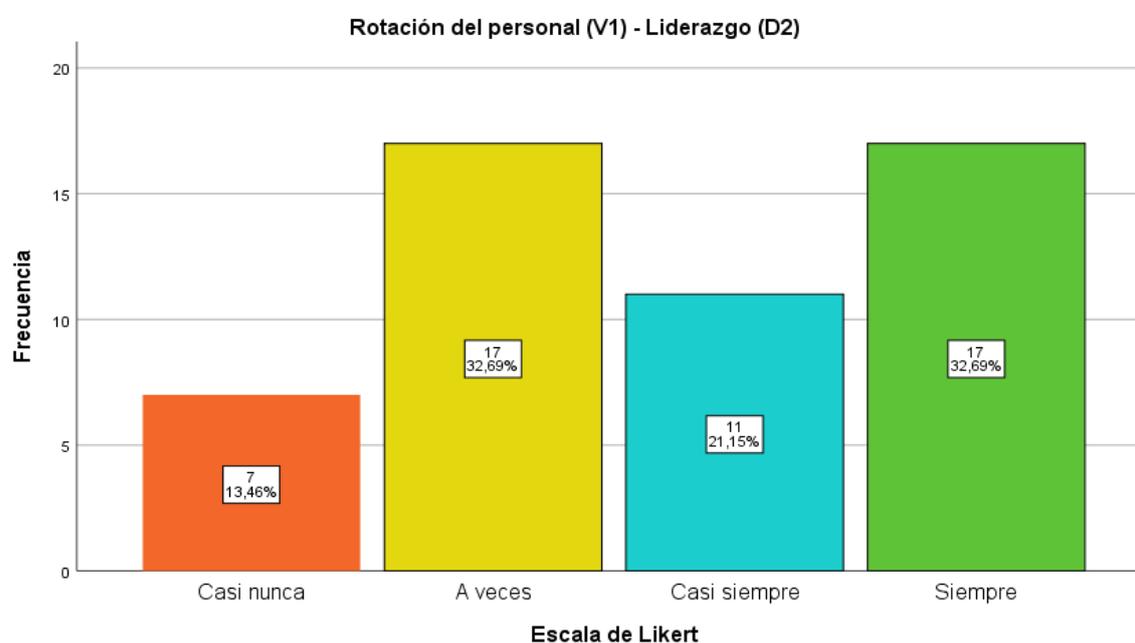
**Figura 6**

*Figura de frecuencia: rotación del personal – liderazgo*

Rotación del personal – Liderazgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	13,5	13,5	13,5
	A veces	17	32,7	32,7	46,2
	Casi siempre	11	21,2	21,2	67,3
	Siempre	17	32,7	32,7	100
	Total	52	100	100	

**Figura 7**

*Figura de barras: rotación del personal – liderazgo*



**Interpretación:** Observando la figura 6 y 7, visualizamos a 17 encuestados corresponden a un 32.69% aproximadamente, teniendo una valoración de “siempre” en cuanto al liderazgo. De la misma manera, 17 encuestados representan el 32.69% teniendo una valoración de “a veces”. Por otra parte, 11 encuestados representan el 21.15% teniendo una valoración de “casi siempre”. Mientras tanto, 7 encuestados representan el 13.46% teniendo una valoración de “casi nunca”. Por los resultados obtenidos la valoración del 32.69% siempre están comprometidos con el liderazgo en la cadena de restaurantes.

### Figura 8

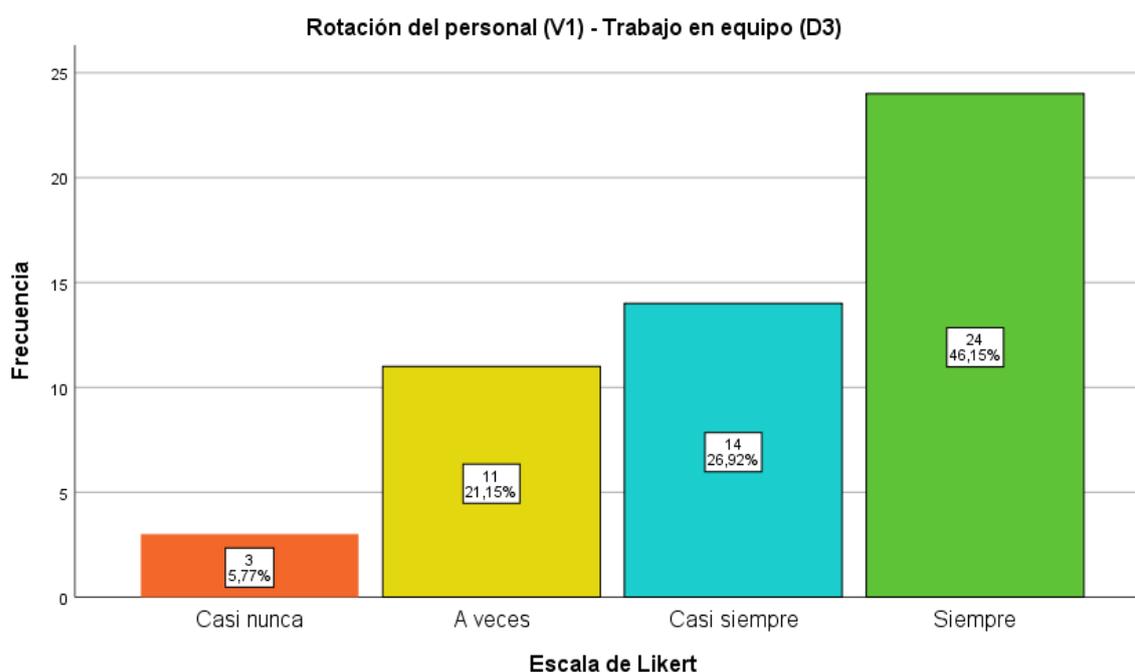
*Figura de frecuencia: rotación del personal - trabajo en equipo*

Rotación del personal - trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	5,8	5,8	5,8
	A veces	11	21,2	21,2	26,9
	Casi siempre	14	26,9	26,9	53,8
	Siempre	24	46,2	46,2	100,0
	Total	52	100	100	

### Figura 9

*Figura de barras: rotación del personal – trabajo en equipo*



**Interpretación:** Observando la figura 8 y 9, visualizamos a 24 individuos de los que se aplicó la encuesta corresponden a un 46.15% aproximadamente, teniendo una valoración de “siempre” en cuanto al trabajo en equipo. De la misma manera, 14 encuestados corresponden al 26.92% teniendo una valoración de “casi siempre”. Por otra parte, 11 encuestados representan el 21.15% teniendo una valoración de “a veces”. Mientras tanto, 3 encuestados representan el 5.77% teniendo una valoración de “casi nunca”. Por los resultados obtenidos, la valoración del 73.07% indica que si existe el trabajo en equipo en la cadena de restaurantes.

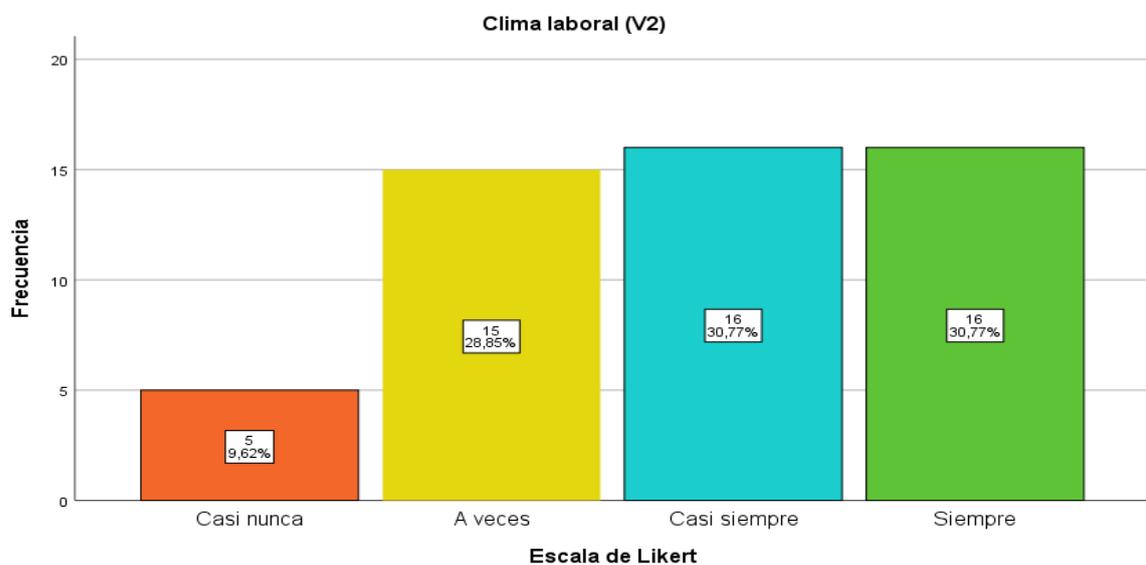
### Figura 10

*Figura de frecuencia: clima laboral*

Clima laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	9,6	9,6	9,6
	A veces	15	28,8	28,8	38,5
	Casi siempre	16	30,8	30,8	69,2
	Siempre	16	30,8	30,8	100
	Total	52	100	100	

### Figura 11

*Figura de barras: clima laboral*



**Interpretación:** Observando la figura 10 y 11, visualizamos a 16 individuos de los que se aplicó la encuesta corresponden a un 30.77% aproximadamente, teniendo una valoración de “siempre” en cuanto al clima laboral. De la misma manera, 16 encuestados representan el 30.77% teniendo una valoración de “casi siempre”. Por otra parte, 15 encuestados representan el 28.85% teniendo una valoración de “a veces”. Mientras tanto, 5 encuestados representan el 9.62% teniendo una valoración de “casi nunca”. Por los resultados obtenidos la valoración del 61.54% indica que, si existe el clima laboral en la cadena de restaurantes.

**Figura 12**

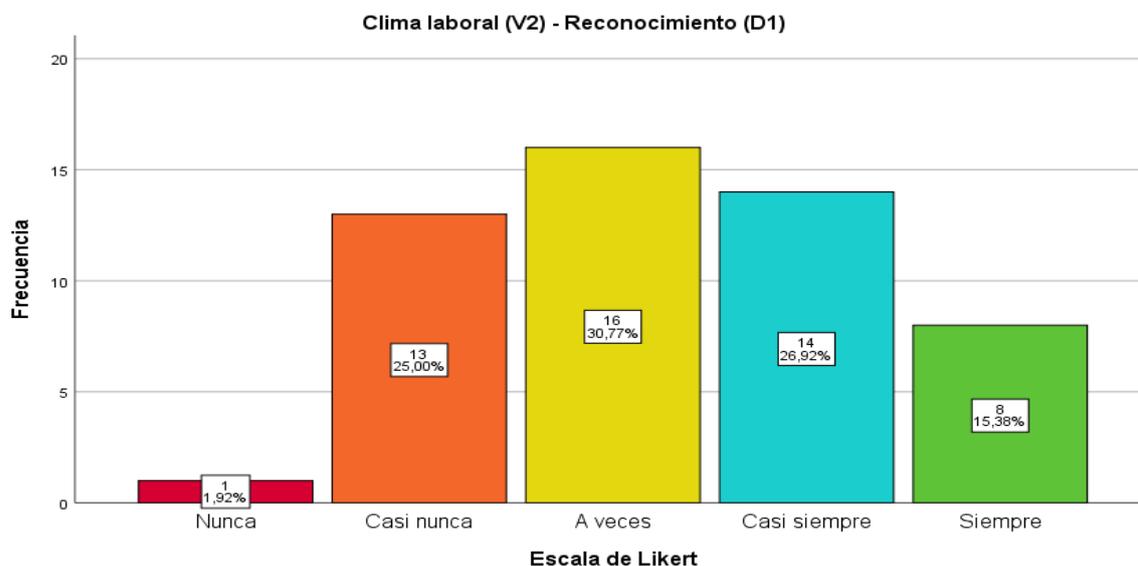
*Figura de frecuencia: clima laboral – reconocimiento*

**Clima laboral – Reconocimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	13	25,0	25,0	26,9
	A veces	16	30,8	30,8	57,7
	Casi siempre	14	26,9	26,9	84,6
	Siempre	8	15,4	15,4	100
	Total	52	100	100	

**Figura 13**

*Figura de barras: clima laboral reconocimiento*



**Interpretación:** Observando la figura 12 y 13, visualizamos a 8 individuos de los que se aplicó la encuesta corresponden a un 15.38% aproximadamente, teniendo una valoración de “siempre” en cuanto al reconocimiento. De la misma manera, 14 encuestados corresponden al 26.92% teniendo una valoración de “casi siempre”. Por otra parte, 16 encuestados representan el 30.77% teniendo una valoración de “a veces”. Mientras tanto, 13 encuestados representan el 25% teniendo una valoración de “casi nunca”, y por último 1 encuestado representa el 1.92% teniendo una valoración de “nunca”. Por los resultados obtenidos la valoración del 30.77% indica que, a veces existe el reconocimiento en la cadena de restaurantes.

**Figura 14**

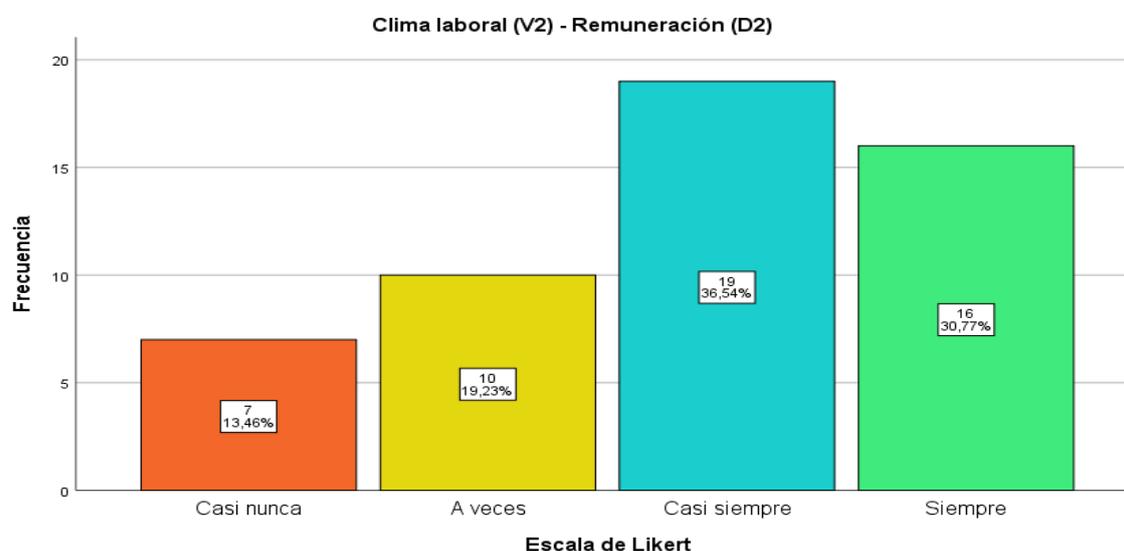
*Figura de frecuencia: clima laboral – remuneración*

**Clima laboral – remuneración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	13,5	13,5	13,5
	A veces	10	19,2	19,2	32,7
	Casi siempre	19	36,5	36,5	69,2
	Siempre	16	30,8	30,8	100
	Total	52	100	100	

**Figura 15**

*Figura de barras: clima laboral – remuneración*



**Interpretación:** Visualizando la figura 14 y 15, visualizamos a 19 de los encuestados corresponden a un 36.54% aproximadamente, teniendo una valoración de “casi siempre” en cuanto a la remuneración. De la misma manera, 16 encuestados representan el 30.77% teniendo una valoración de “siempre”. Por otra parte, 10 encuestados representan el 19.23% teniendo una valoración de “a veces”. Mientras tanto, 7 encuestados representan el 13.46% teniendo una valoración de “casi nunca”. Por los resultados obtenidos la valoración del 36.54% indica que, casi siempre existe una buena remuneración en la cadena de restaurantes.

**Figura 16**

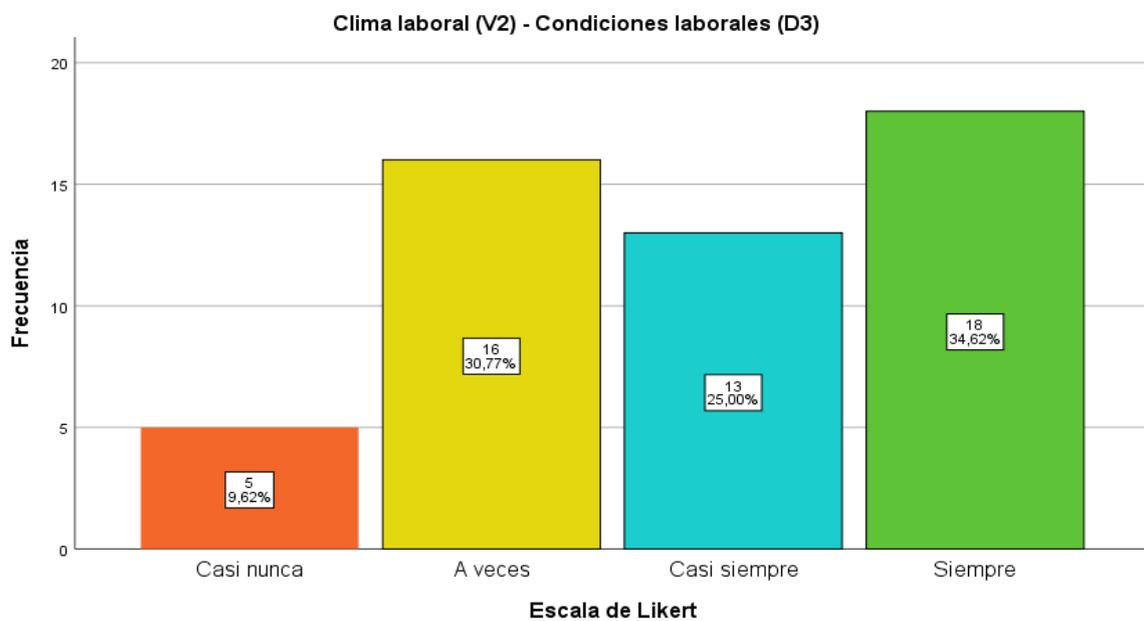
*Figura de frecuencia: clima laboral – condiciones laborales*

**Clima laboral (V2) - Condiciones laborales (D3)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	9,6	9,6	9,6
	A veces	16	30,8	30,8	40,4
	Casi siempre	13	25,0	25,0	65,4
	Siempre	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Figura 17**

*Figura de barras: clima laboral – condiciones laborales*



**Interpretación:** Visualizando la figura 16 y 17, visualizamos a 18 encuestados que corresponden a un 34.62% aproximadamente, teniendo una valoración de “siempre” en cuanto a las condiciones laborales. De la misma manera, 16 encuestados representan el 30.77% teniendo una valoración de “a veces”. Por otra parte, 13 encuestados representan el 25% teniendo una valoración de “casi siempre”. Mientras tanto, 5 encuestados representan el 9.62% teniendo una valoración de “casi nunca”. Por los resultados obtenidos la valoración del 34.62% indica que, siempre existe buenas condiciones laborales en la cadena de restaurantes.

**Variable independiente vs dependiente:** rotación del personal vs clima laboral

### Figura 18

*Figura de tabla cruzada: comparación entre la variable rotación del personal vs clima laboral*

**Tabla cruzada rotación del personal vs clima laboral**

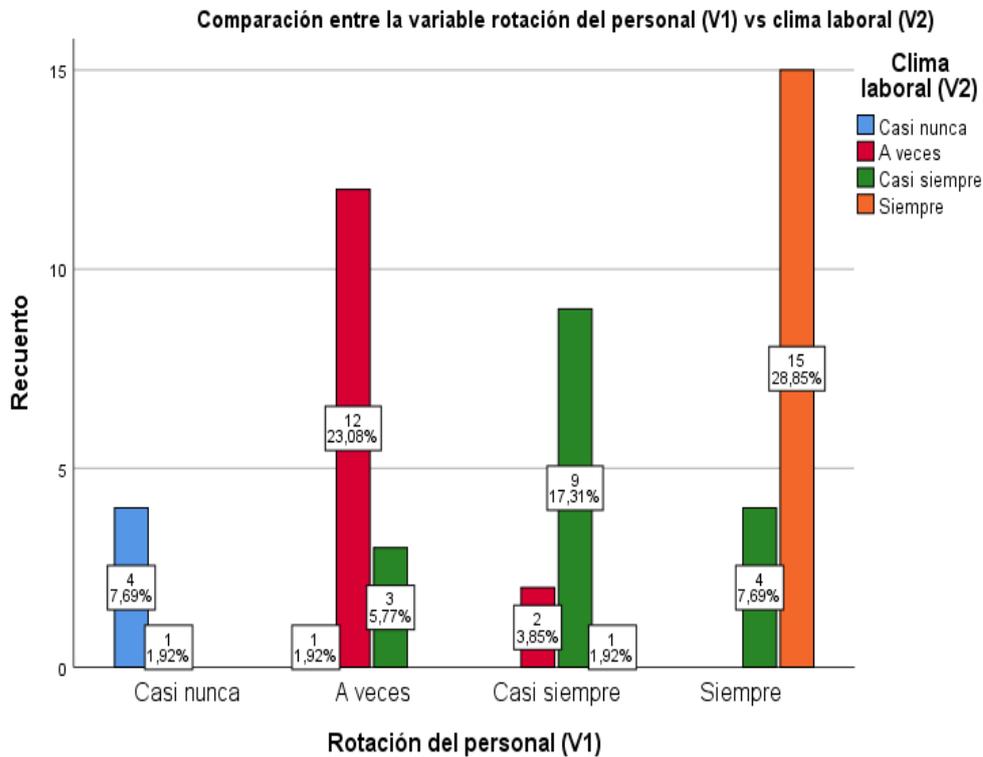
Recuento		Clima laboral				Total
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Rotación del personal	Casi nunca	4	1	0	0	5
	A veces	1	12	3	0	16
	Casi siempre	0	2	9	1	12
	Siempre	0	0	4	15	19
Total		5	15	16	16	52

**Tabla cruzada Rotación del personal vs Clima laboral**

			Clima laboral				Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Rotación del personal	Casi nunca	Recuento	4	1	0	0	5
		% del total	7,7%	1,9%	0,0%	0,0%	9,6%
	A veces	Recuento	1	12	3	0	16
		% del total	1,9%	23,1%	5,8%	0,0%	30,8%
	Casi siempre	Recuento	0	2	9	1	12
		% del total	0,0%	3,8%	17,3%	1,9%	23,1%
	Siempre	Recuento	0	0	4	15	19
		% del total	0,0%	0,0%	7,7%	28,8%	36,5%
Total		Recuento	5	15	16	16	52
		% del total	9,6%	28,8%	30,8%	30,8%	100,0%

**Figura 19**

Barra: cruzada V1 y V2



**Interpretación:** Revisando la figura 18 y 19 evidenciamos los datos estadísticos respecto a las variables de estudio. Por la cual, la rotación del personal tiene una fracción mayoritaria de 19 encuestados que corresponden un (36.5%) mencionaron a la categoría “siempre”; de la misma manera, 16 de los encuestados que representan el (30.8%) mencionaron a la categoría de “a veces”, 12 de los encuestados que representa el (23.1%) inclinándose a la categoría de “casi siempre” y por último 5 de los encuestados que representa el (9.6%) tiene una categoría de “casi nunca”. Por otro lado, referente a clima laboral 16 de los encuestados que representan el (30.8%) representa la categoría de “siempre” y “casi siempre”; asimismo, 15 de los encuestados que representan el (28.8%) dieron la categoría de “a veces”; finalmente, 5 de los encuestados que representa el (9.6%) menciono a la categoría “casi nunca”. Del análisis describimos que existe una proporción muy considerable que dio a la

categoría de “siempre”, “a veces”, “casi siempre” y “casi nunca” para ambas variables, en tanto las categorías de “casi nunca” y “siempre” son casi inexistentes.

#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

##### Análisis inferencial

En primer lugar, se aplicaron las pruebas de normalidad, para concretar los resultados obtenidos tienen una distribución normal. Por ello, planteamos las siguientes hipótesis:

**Ho:** (Hipótesis Nula): El conjunto de datos son normales.

**Ha:** (Hipótesis Alternativa): El conjunto de datos no son normales.

Se establecen los criterios de decisión:

Si  $p$  es menor a 0.05 por defecto anularemos la  $H_0$  y se aceptará la  $H_a$ .

Si  $p$  es mayor a 0.05 por defecto aceptaremos la  $H_0$  y se anulará la  $H_a$ .

##### Prueba de contraste

**Ho:** No existe vinculación entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

**Ha:** ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

La significancia establecida  $\alpha=5\%$  o se establecen criterios de la decisión:

Si  $p$  es menor a 0.05 por defecto anularemos la  $H_0$  y se aceptará la  $H_a$ .

Si  $p$  es mayor a 0.05 por defecto aceptaremos la  $H_0$  y se anulará la  $H_a$ .

#### A. Normalidad

##### Figura 20

*Pruebas de normalidad de la rotación del personal y clima laboral*

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Rotación del personal	,108	52	,185	,952	52	,036
Clima laboral	,111	52	,160	,961	52	,090

**Interpretación:** Revisando la figura 20, observamos que nuestra muestra es mayor a 30; motivo por la cual, optaremos los indicadores de Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, los resultados de la categoría rotación del personal y clima laboral, se evidencio que los datos del valor de significancia son mayores a 0.05 centésimas. Por ello, se corrobora que los datos son paramétricos; por lo tanto, se procederá a usar la R de Pearson para la prueba de hipótesis. En el mismo contexto, visualizamos que  $p > 0.05$ . Por ello, aceptamos ( $H_0$ ) y rechazamos la ( $H_a$ ). Por lo tanto, el conjunto de datos es normal.

## B. Confiabilidad

### Figura 21

*Prueba de fiabilidad de la rotación del personal y clima laboral*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,968	,968	2

**Interpretación:** Analizando la figura 21, se visualiza los datos de confiabilidad del alfa de Cronbach el cual corresponde a 0.968 para la rotación del personal y el clima laboral. Por lo tanto, el instrumento utilizado representa un grado alto.

## C. Correlaciones

### Figura 22

*Prueba de coeficiente de las variables rotación del personal y clima laboral*

		Rotación del personal	Clima laboral
Rotación del personal	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Clima laboral	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Conforme a la figura 22, se tiene la correlación de R de Pearson de 0,938. Por ello, se sostiene la relación alta entre rotación del personal y clima laboral con un nivel de sig. del 1%. Por lo tanto, el nivel de significancia resulto inferior a 5-%. En conclusion, se anulará la (Ho) y se valida la (Ha). Por ello, se confirma que la rotación del personal si tiene relación con el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

### Hipótesis específica 1: Prueba de contraste

**Ho:** No existe vinculación entre la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

**Ha:** ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

la significancia establecida  $\alpha=5\%$

Se establece criterios de la decisión:

Si p es menor a 0.05 por defecto anularemos la Ho y se aceptará la Ha.

Si p es mayor a 0.05 por defecto aceptaremos la Ho y se anulará la Ha.

### A. Normalidad

#### Figura 23

*Prueba de coeficiente de correlación: (VI) y (DI)*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación del personal	,108	52	,185	,952	52	,036
Reconocimiento	,078	52	,200*	,964	52	,117

Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Analizando la Figura 23, visualizamos la Significancia de (0.185) para la rotación del personal y la Sig. (0.200) para el reconocimiento son mayores a 5%. Por ello, se valida que los datos son paramétricos. Asimismo, se utilizará Pearson para la prueba de hipótesis con un conjunto de datos que es normal.

### B. Confiabilidad

## Figura 24

*Prueba de fiabilidad: rotación del personal y reconocimiento*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,893	,897	2

**Interpretación:** Revisando la figura 24, se visualiza el indicador de la confiabilidad del alfa de Cronbach el cual corresponde a 0.893 para la rotación del personal y el reconocimiento. Por lo tanto, el instrumento utilizado representa una magnitud de muy alta.

## C. Correlaciones

### Figura 25

*Pruebas de coeficiente: rotación del personal y el reconocimiento.*

		Rotación del personal	Reconocimiento
Rotación del personal	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Reconocimiento	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** En la Figura 25, se visualiza el resultado de coeficiente Rho = 0.814. Por consiguiente, se determina la existencia de una relación entre las variables rotación del personal y el reconocimiento siendo esta alta y positiva con un nivel de significancia del 1%. Por lo tanto, el nivel de significancia resulto inferior a 0.05. Por lo cual, se deniega la (Ho) y se acepta la (Hi). En otras palabras, se confirma la existencia de una vinculación entre la rotación del personal y el reconocimiento en la cadena de restaurantes, Lima 2022.

## Hipótesis específica 2: Prueba de contraste

**Ho:** No Existe vinculación entre rotación del personal y la remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

**Ha:** ¿Existe vinculación entre rotación del personal y la remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

La significancia establecida  $\alpha=5\%$

Se establece criterios de la decisión:

Si p es menor a 0.05 por defecto anularemos la Ho y se aceptará la Ha.

Si p es mayor a 0.05 por defecto aceptaremos la Ho y se anulará la Ha.

## A. Normalidad

### Figura 26

*Pruebas de normalidad: rotación del personal y la remuneración*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación del personal (V1)	,108	52	,185	,952	52	,036
Remuneración (D2) - Clima laboral (V2)	,189	52	,000	,911	52	,001

Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Analizando la Figura 27, visualizamos la Sig. (0.185) para la rotación del personal y la Sig. (0.000) para el reconocimiento. Es decir, es inferior a 0.05. Por ello, se comprueba que los datos son no paramétricos. Por lo tanto, se procederá a usar el Rho Spearman para la prueba de hipótesis con un conjunto de datos que no es normal.

## B. Confiabilidad

### Tabla 3

*Prueba de fiabilidad: rotación del personal y la remuneración*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,908	,908	2

**Interpretación:** Analizando la tabla 3, se observa el valor de la confiabilidad del alfa de Cronbach corresponde a 0.908 para la rotación del personal y la remuneración. Por lo tanto, el instrumento utilizado representa una magnitud de muy alta.

### C. Correlaciones

#### Figura 27

*Prueba de coeficiente: rotación del personal y la remuneración*

			Rotación del personal	Remuneración
				n
Rho de Spearman	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Remuneración	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** en la figura 27, se visualiza el resultado de la correlación de Rho de Spearman es 0,834. Además, se confirma la existencia de una correlación muy elevada entre la rotación del personal y la remuneración con un nivel de significancia del 1%. Por lo tanto, el nivel de sig. resulto menor a 0.05. Por ello, se deniega la (Ho) y se aprueba la (Hi). En otras palabras, las variables rotación del personal y la remuneración se vinculan en una cadena de restaurantes; en otras palabras, a mayor satisfacción en cuanto a remuneración menor rotación.

#### Hipótesis específica 3: Prueba de contraste

**Ho:** No Existe vinculación entre la rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

**Ha:** ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022?

significancia establecida  $\alpha=5\%$

Se establece criterios de la decisión:

Si p es menor a 0.05 por defecto anularemos la Ho y se aceptará la Ha.

Si p es mayor a 0.05 por defecto aceptaremos la Ho y se anulará la Ha.

## A. Normalidad

### Figura 28

*Pruebas de normalidad: rotación del personal y condiciones laborales*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación del personal	,108	52	,185	,952	52	,036
Condiciones laborales	,103	52	,200*	,951	52	,031

Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Analizando la figura 28, visualizamos la Sig. (0.185) para la rotación del personal y la Sig. (0.200) para el reconocimiento. Es decir, es superior a 0.05. Por ello, se valida que los datos son paramétricos: Por lo que, se va a utilizar R de Pearson para la prueba de hipótesis, con un conjunto de datos que es normal.

## B. Confiabilidad

### Figura 29

*Prueba de fiabilidad: rotación del personal y condiciones laborales*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,943	,944	2

**Interpretación:** Analizando la Figura 29, visualizamos el valor de la confiabilidad del alfa de Cronbach corresponde a 0.943 para la rotación del personal y las condiciones laborales. Por lo tanto, el instrumento utilizado representa una magnitud de muy alta.

### C. Correlaciones

#### Figura 30

*Prueba de coeficiente: rotación del personal y condiciones laborales*

		Rotación del personal	Condiciones laborales
Rotación del personal	Correlación de Pearson	1	,895**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	,895**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** en la figura 30, se visualiza el resultado de la correlación de R de Pearson es de 0,895. Por lo tanto, se confirma la existencia de una correlación fuerte entre la rotación del personal y las condiciones laborales con un nivel de sig. del 1%. Del mismo modo, el nivel de sig. resulto menor a 0.05. Por lo cual, se anula la (Ho) y se aprueba la (Hi). En otras palabras, se confirma el vínculo entre rotación del personal y las condiciones laborales.

#### 4.1.3 Discusión de resultados

En el objetivo general se busca definir el vínculo existente entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022. Referente a los resultados podemos visualizar que, del total de 36.54% expresan que siempre hay rotación del personal. Sin embargo, con base a la variable clima laboral el 30.77% de encuestados dieron una valoración “siempre”, indicando que hay buen clima laboral, con estos resultados se logra conocer que si hay buen clima laboral; sin embargo, no supera las expectativas por el cual, no están totalmente complacidos con el clima laboral; por ende, optan por elegir otras

empresas. Asimismo, en la parte inferencial se pudo demostrar que hay correlación óptima entre las dos variables estudiadas con un valor de Rho Pearson=.834 y el valor  $p = 0,000$  y; por consecuencia, aceptamos la ( $H_a$ ), lo que confirma que, si existe una vinculación entre las variables estudiadas. Por ello, estos resultados son corroborados de la misma manera por el trabajo de investigación de Reyes (2020), quien en su objetivo general determino la relación de rotación del personal y el clima laboral. Donde, las variables rotación de personal y clima laboral resultaron con el Rho de Spearman = 0.567 que se relacionan moderadamente; además, él y el valor  $p = 0,020$  es menor a 0,05; por lo que, se rechaza la ( $H_0$ ). En donde, se corrobora que existe asociación positiva alta entre ambas variables; por ello, se aprueba la  $H_A$ . Por ende, se demuestra la existencia de una vinculación entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurante.

Con respecto al marco conceptual, según Vallejo (2016) afirma que, la rotación del personal es producto de la partida de varios colaboradores e ingreso de otros para reemplazarlos en el trabajo. En otras palabras, salida de los empleados en la organización por diversos motivos. Por la cual, la empresa está obligada a contratar personal nuevo para diversas áreas de trabajo. Asimismo, Peñas (2018) reafirma que, la variable clima laboral es una serie de percepciones entre el personal y la organización. Es decir, es la apreciación del colaborador hacia el ambiente interno de la empresa en cuanto a su situación actual. Asimismo, el comportamiento que asumen los colaboradores varía directamente con las conductas que transmiten y la posición que estos mismos asumen. En ese contexto se puede deducir que, la reacción del personal estaría involucrada netamente a la percepción del ambiente laboral, así como la relación de estas variables.

Respecto al primer objetivo específico fue, definir la vinculación de las variables rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022. En cuanto, a los resultados encontrados 16 de los encuestados que representan el 30.77%,

mencionaron que, “a veces” existe reconocimiento. Respecto al análisis inferencial se demostró la relación entre las variables rotación del personal y la remuneración. Además, se determinó que hay correlación positiva y moderada con Rho de Pearson = 0.814 y el valor  $p = ,000$ ; por consecuencia, se aceptó la (Ha). Estos resultados son corroborados con otros resultados como el de Candiales (2019), en la encuesta realizada el 25% de los usuarios manifestaron ser desfavorable en cuanto a las recompensas obtenidas. Asimismo, el Rho de Spearman fue 0,99 y valor  $p = ,000$ ; por lo tanto, dado que  $p < 0,05$ , lo que indica una correlación lineal alta, la relación es significativa, rechazándose la (Ho). Entonces, en ambas tesis se acepta la (Ha) que vinculan la rotación del personal y el reconocimiento. Sin embargo, en la tesis de Candiales el mayor número de encuestados indicaron como desfavorable en cuanto a las recompensas. De acuerdo a Bordas (2016), se conoce como el nivel en la cual los miembros de la organización perciben por parte de la organización. Así como un reconocimiento adecuado por su trabajo y su aporte a la organización.

Para el segundo objetivo específico fue instaurar la afinidad que existe entre la rotación del personal y retribución en una cadena de restaurantes, Lima 2022, los resultados obtenidos son 19 de los encuestados 36.54%, calificaron que casi siempre están conformes con la remuneración recibida. Asimismo, tuvo una correlación de Rho de Spearman= 0,834; por la cual, se confirma vinculación existente en las variables rotación del personal y la retribución. Asimismo, tiene como significancia 0.05; por lo tanto ( $0.000 < 0.05$ ) se aprueba la (HA). En otro contexto, se vinculan la rotación del personal y la retribución en una cadena de restaurantes, Lima 2022. De este modo, se puede demostrar en su trabajo de investigación de Ascencios (2021), 19 de los encuestados que en porcentaje significa 38% manifestaron niveles altos de remuneración. Asimismo, en la parte inferencial se obtuvo  $r=0,754$  y valor  $P= 0,000$ ; por lo tanto, aprobamos la (Ha). De hecho, la correlación es directa de nivel alto; por eso, mejora el aspecto económico y también el clima laboral.

En cuanto a la remuneración, según Chiavenato (2011), afirma sobre la importancia dentro de la dimensión clima laboral; por ende, se entiende a la compensación que acepta el empleado a cambio de ejecutar las funciones en la empresa. Por ello, para nuestro estudio de trabajo se demostro la existencia de una vinculación entre estas variables; es decir, en la tesis de apoyo su correccional es directa por lo cual, se entiende que mejora una variable y la otra resulta ser positiva.

Finalmente, con respecto tercer objetivo específico fue diagnosticar la vinculación existente entre la rotación del personal y condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022. Por lo tanto, de los resultados adquiridos el 34.62% indica que, siempre existe condiciones favorables como resultado la correlación de R de Pearson= 0,895 y valor de  $p=,000$ ; por lo descrito, podemos concluir que ambas variables se relacionan. Asimismo, podemos contrastar que si coincide en el trabajo de investigación de Cole (2020), el cual tuvo como resultado de Pearson= 0,805 en la que se deniega la ( $H_0$ ) y se aprueba ( $H_a$ ); finalizando que, las ambas variables se vinculan; por ende, se confirma la prueba. Para Chiavenato (2011), las condiciones laborales comprenden el entorno al realizar un trabajo, si lo hace ameno, dificultoso o sujeto a riesgos en conclusión necesitan adaptación para mantener la capacidad de funcionamiento en cuanto a lo laboral.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primero:** De acuerdo, al objetivo general, la vinculación entre la variable rotación del personal y la variable clima laboral se evidencia que, de las variables estudiadas la rotación del personal tiene una fracción mayoritaria de 19 encuestados que corresponden un (36.5%) tiene una valoración “siempre”. Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre las variables rotación del personal y clima laboral, siendo el coeficiente de R de Pearson de 0,938. Por lo tanto,  $p=0,01$ ; por ello, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, los colaboradores sienten un buen clima laboral y el ambiente de trabajo es óptimo. Por lo tanto, se reduce significativamente la rotación del personal.

**Segundo:** De acuerdo, al objetivo específico 1, la vinculación entre la rotación del personal y el reconocimiento mencionaron “a veces” con 16 encuestados al (30.77%) del total. Además, se determinó que hay relación significativa y moderada entre ambas variables, siendo el coeficiente Rho de Pearson = 0.814 y  $p = -,000$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; es decir, el reconocimiento en la organización es una de las características para evitar la rotación del personal. Ello se debe porque, cumple un rol muy importante en la cadena de restaurante de Lima como estrategia para la protección del capital humano.

**Tercero:** De acuerdo, al objetivo específico 2, la vinculación entre rotación del personal y la remuneración en el trabajo obtuvimos 19 de los encuestados, el (36.54%) calificaron que casi siempre están conformes con la remuneración recibida, siendo Rho de Spearman= 0,834 y  $p= 0.000$ ; por la cual, se confirma que hay una relación

realmente fuerte entre la rotación del personal y la retribución. Asimismo, se acepta la hipótesis alterna. En otras palabras, si existe relación entre la rotación del personal. Por lo tanto, la falta de remuneración positiva para los empleados causa inconformidad entre estos.

**Cuarto:** De acuerdo, al objetivo específico 3, la variable rotación del personal y las condiciones laborales se obtuvo 18 de los encuestados en la cual, el (34.62%) indica que, siempre existe condiciones favorables como resultado la correlación de R de Pearson= 0,895 y  $p=,000$ ; por lo tanto, podemos concluir que ambas variables se relacionan, por ende, se acepta la (HA), se acepta la vinculación de estas variables donde la infraestructura, salarios y horarios son muy importantes. Por último, es importante que el empleado se sienta cómodo con las condiciones laborales y beneficios la probabilidad de su renuncia sea menor.

## **5.2. Recomendaciones**

**Primero:** Se recomienda al administrador, implementar un buzón de ocurrencias donde los colaboradores puedan mencionar sus inquietudes, dudas o algún incidente que hayan tenido de esta manera se promueve la armonía en el centro laboral en la cadena de restaurantes; razón por la cual existen factores que influyen. Para ello, es importante mejorar aspectos del clima laboral en cuanto la proactividad del personal en todas las áreas de trabajo.

**Segundo:** Se recomienda al jefe de operaciones, reconocer la buena labor realizada por los colaboradores, estableciendo un programa motivacional donde se resalte al mejor colaborador en una reunión especial cada mes. Sirviendo de ejemplo para los demás colaboradores de esta manera se refuerzan los comportamientos de los empleados y aseguran el éxito de la compañía.

**Tercero:** Se recomienda al jefe de operaciones, coordinar con recursos humanos para aplicar un mecanismo de motivación tangible e intangible, implementando de esta manera un extra adicional a su sueldo.

**Cuarto:** Se le recomienda al administrador proporcionar los materiales, equipos adecuados y un ambiente optimo a los colaboradores para que desarrollen su trabajo de manera eficiente para un desempeño óptimo, propiciando excelencia en los servicios y reflejarlos con el cliente.

## REFERENCIAS

- García Solarte, M. (diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. (Redalyc, Ed.) *Cuadernos de Administracion*, pp. 43-61.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Acosta, k. (24 de Mayo de 2012). *escuela de organizacion industrial*.  
<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/#:~:text=Maslow%20formula%20en%20su%20teor%C3%ADa,parte%20superior%20de%20la%20pir%C3%A1mide>).
- Alhuay Quispe, N. (Noviembre de 2019). Clima laboral y la rotación del personal en la empresa intradevco industrial S.A. Lurín - 2018. Lurin, Lima, Peru.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/983>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima: Universidad de Lima.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%202818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>: Recuperado de  
[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Clasificaci%C3%B3n+de+las+Investigaciones&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Clasificaci%C3%B3n+de+las+Investigaciones&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
- Ascencios Angeles, R. (2021). Clima laboral y su impacto en la rotación del personal en una universidad privada del distrito de San Miguel, Lima– 2020.
- Baptista Lucio, P., Hernandez Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). Mexico, MEXICO: McGraw- Hill Interoamericana de México S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota: Perason.

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). *Motivación and work performance: Human capital as a key factor in an organización*. Universidad Peninsula de Santa Elena. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bordas Martínez, M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid.
- Caldera, D. d., Arredondo, M. G., & Zarate, L. (16 de mayo de 2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18, 615-629.
- Caldera, D., Arredondo, M., & Zarate, L. (16 de MAYO de 2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero- Americana de estrategia.*, 18(4), pp. 615-629.
- Caldera, D., Hernández Soto, D., Ruiz Torres, M., Ruiz, V., & Alvarez, D. (2020). *Rotacion de personal*. Madrid: plaza y Valdés, s.a. de c.V.
- Candiales, V., & Vasquez, M. (2019). Relacion entre compromiso y clima organizacional en los empleados de una empresa turistica en Venezuela. Caracas, Venezuela: universidad Catolica Andres Bello.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU2227.pdf>
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolasco, F., Guerreo, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil, Ecuador: UIDE.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico, Mexico: Mc Graw Hill.  
[https://drive.google.com/drive/folders/17qjiPt\\_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu](https://drive.google.com/drive/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu)
- Cole Salazar, P. (2020). La relación entre la rotación de personal operativo en una empresa retail, Lima.
- Coll, F. (28 de Marzo de 2020). Rotación de Personal. *Economipedia.com*.  
<https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>

- Cruzado de la Vega, V. (2021). *Informe trimestral del mercado laboral situacion del empleo 2022*. Lima - Jesus Maria, Avenida Salaverry N° 655: Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo.
- <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795315/Reporte%20de%20empleo%201T%202021.pdf>
- Emili Coello, Y. (2016). *Aspectos éticos del investigador en la construcción del conocimiento científico*. (Vol. 2). Venezuela: Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.
- Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, M. d., & Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Gallardo Echenique, E. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Huanacayo, Mexico: Universidad Universal.
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodologia de la investigacion*. Huanacayo, Peru: universidad continental.
- Guillen Ramirez, S., Garcia Perez, H., & Nieto Hipolito, D. (23 de octubre de 2018). Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. (p. 2-17, Ed.) p.
- Haggerty, E. (16 de 04 de 2020). <https://genesishrsolutions.com/peo-blog/types-of-employee-turnover/>. <https://genesishrsolutions.com/peo-blog/types-of-employee-turnover/>: <https://genesishrsolutions.com/peo-blog/types-of-employee-turnover/>
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodologia de la investigacion*. Mexico, Mexico: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V. .

- Hernandez Sampieri, R., Fenandez Collado , C., & Baptista Lucio, P. (s.f.). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 5). Mexico: intenoamericana editores s.a. de c.v.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodologia de la investigacion* (1 ed.). (1, Ed.) Mexico: Mc Graw- Hill Intenoamericana de México S.A. de C.V.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptita Lucio, P. (1997). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 1). Mexico: MC GRAW - HILL INTERAMERICANA DE MEXICO S.A DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. Sexta Edicion). Mexico: McGraw-Hill/ Interamericana editores, S.A de C.V. .  
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huayta Conislla, W. (2022). Rotación del personal y clima laboral en un hospital público de Ica 2021.
- Jiménez, F., & Mariño, I. (05 de julio de 2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Revista Científica dominio de las ciencias*, 4, pp 449-465.
- López, J. (16 de 12 de 2019). *elEconomista América*. Retrieved 23 de 10 de 2022, from <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAmperu/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html>.
- Márquez Coronel, A. J., Villegas Yagual, F., Moreira Vera, J., & Gaibor Plúas, A. (02 de junio de 2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *SCIELO*, 17(80).

- Mejia Mejia, E., Novoa Ramirez, E., Villagomez Paucar, A., & Ñaupas Paitan, H. (2014). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 4). Bogota.
- Metha, D. (7 de April de 2022). <https://whatfix.com/blog/employee-turnover/>.  
<https://whatfix.com/blog/employee-turnover/>.
- Mina, M. (2019). *Estudio de rotacion de personal en una empresa del sector de alimentos y bebidas*. estudio , universidad autonoma de occidente, Santiago de cali, Colombia.
- Mossarah, A. (3 de January de 2023). Investigating Factors that Impact Employee Turnover in the. *First Look Social Sciences and Humanities Open*. First Look Social Sciences and Humanities Open: Investigating Factors that Impact Employee Turnover in the
- Ñaupas Paitan , H., Mejia Mejia, E., Novoa Ramirez, E., & Villagomez Mejia, A. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Bogota, Colombia: ediciones de la U.
- Parra Vaca, D. (ABRIL de 2021). Rotación del personal de nivel jerárquico superior y el clima laboral en el Servicio de Contratación de Obras SECOB. *INNOVA*, 6(1), pp. 177-194.
- Peiró, R. (07 de Mayo de 2020). Trabajo en equipo. *Economipedia.com*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Peiró, R. (30 de octubre de 2022). Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>
- Peñas Rivas, H. (2018). Clima organizacional: Una construccion personalizada del ambiente laboral como escenario de la produccion empresarial. *centro de textos academicos de la facultad de ciencias de la Ingenieria*.
- Perú 21. (18 de octubre de 2022). *Peru21.com.pe*. <https://peru21.pe/economia/conoce-estas-cuatro-claves-para-evitar-la-rotacion-laboral-negocios-empresas-noticia/>

- Pressperu.com. (23 de octubre de 2022). *Pressperu.com*.  
<https://pressperu.com/mediabrands-peru-certificado-por-great-place-to-work/>
- Prieto, B. (15 de 12 de 2017). Use of Deductive and Inductive Methods to Increase the Efficiency in the Acquisition and Processing of Digital. *Pontificia Universidad Javeriana, Colombia*. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Reyes Huerta, L. (2020). *Clima laboral y Rotación de personal en docentes de una boral y Rotación de personal en docentes de una. chimbote*.
- Reyes Romero, C., Mejia Saenz, K., & Sanchez Carlessi, H. (2018). *Metodologia de investigacion cientifica, tecnologica y humanistica*. lima: Universidad Ricardo Palma.
- Rios, B. (2020). *El Liderazgo*. [http://books.instituto-idema.org/sites/default/files/2020\\_04\\_25\\_20\\_34\\_31\\_braam7500outlook.com\\_el\\_liderazgo\\_XD.pdf](http://books.instituto-idema.org/sites/default/files/2020_04_25_20_34_31_braam7500outlook.com_el_liderazgo_XD.pdf)
- Rodríguez Puerta, A. (14 de 02 de 2019). Recuperado de <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>
- Rodríguez, E. (Enero - Junio de 2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. 5, Vol. 1(1 N° 25.)*, pp. 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodríguez, Y., & Rojas, P. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano. *Facultad de ciencias económicas. , P 1-33*.
- Roesen, B. R. (06 de 01 de 2023).  
<https://medarbejdere.au.dk/en/administration/hr/recruitment-and->

*employment/internaljobmobility-jobrotationogjobswaps.*

[https://medarbejdere.au.dk/en/administration/hr/recruitment-and-](https://medarbejdere.au.dk/en/administration/hr/recruitment-and-employment/internaljobmobility-jobrotationogjobswaps)

[employment/internaljobmobility-jobrotationogjobswaps.](https://medarbejdere.au.dk/en/administration/hr/recruitment-and-employment/internaljobmobility-jobrotationogjobswaps)

Sanchez Calessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica y humanistica*. Lima, Peru: universidad Ricardo Palma.

Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica*. Lima, Peru : Universidad Ricardo Palma.

Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica*. Universidad Ricardo Palma.

Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Sanchez, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnologica y humanistica*.

Tapia, J. (2022). Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras.

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Villanueva Couoh, F. J. (2020). *Metodologia de la investigacion*. Mexico.

Villar, H. (2021). *La rotacion de personal en las empresas peruanas: indicadores que se trastocan con el COVID-19*. Lima: USMP digital revista de la facultad de CC.AA y

RR.HH. Retrieved 23 de 10 de 2022, from

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/>

Zaballa, P. E., Assafiri Ojeda, Y. E., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (25 de enero de 2021). Procedimiento para el analisis de rotacion de personal. *Academo Revista de investigacion en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), p 29-41.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

La rotación del personal y su relación con el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022?  ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y la remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022?  ¿Cómo se vinculan la rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Demostrar el vínculo que existe entre rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Demostrar el vínculo que existe entre la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022  Demostrar el vínculo que existe entre rotación del personal y remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022  Demostrar el vínculo que existe entre rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022?</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y el reconocimiento en una cadena de restaurantes, Lima 2022?  ¿Existe vinculación entre la rotación del personal y la remuneración en una cadena de restaurantes, Lima 2022?  ¿Existe vinculación entre el rotación del personal y las condiciones laborales en una cadena de restaurantes, Lima 2022?</p>	<p><b>Variable 1: Rotación del Personal</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Motivación Liderazgo Trabajo en equipo</p> <p><b>Variable 2: Clima laboral</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Autonomía, Comunicación, Reconocimiento, Remuneración Condiciones laborales.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Básica</p> <p><b>Método y diseño de la Investigación</b> Enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b> La población está conformada por un total de 60 colaboradores.  El presente estudio tomará como muestra a 52 personas que laboran en la cadena de restaurantes.</p>

## Anexo 2: Variable independiente y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa (Niveles o rangos)
Rotación del personal	La rotación del personal es la separación laboral de un colaborador al dejar o abandona su puesto de trabajo de manera temporal o permanente en la empresa. Motivo por la cual, se produce una vacante no planeada, el cual representa un problema para la organización	Motivación  Liderazgo  Trabajo en equipo	Desempeño Salario Seguridad  Oportunidad de desarrollo Comunicación Igualdad  Participación Compromiso Compañerismo	Ordinal	Escala de Likert  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

### Anexo 3: Variable dependiente y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa (Niveles o rangos)
Clima laboral	Se caracteriza por un conjunto de aspectos, objetivos y subjetivos que se encuentran constantemente en una organización, que va afectando comportamientos de los colaboradores.	Reconocimiento  Remuneración  Condiciones laborales	Valoración Premios  Recompensas Sueldos  Infraestructura Horarios de trabajo	Ordinal	Escala de Likert  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

## Anexo 4: Instrumento de Recolección de Datos

### La rotación del personal y su relación con el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022

Fecha: [ / / ]

Edad: [ ]

Sexo: Femenino [ ] Masculino [ ]

Ocupación: Administrador [ ] Asistente administrativo [ ] Bar [ ] Cajera [ ]

Cocinero [ ] Hornero [ ] Limpieza [ ] Mozos [ ] Parker [ ]

Motorizados [ ] Vigilante [ ]

Instrucciones: responder a las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa “X” para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre (5) siempre.

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión: Motivación</b>						
1	¿Tu supervisor o gerente se preocupa por tu desempeño de manera personal?					
2	¿Sientes que tu trabajo es muy importante?					
3	¿Recibes algún reconocimiento por tu trabajo o logro?					
4	¿Sientes que tu opinión cuenta en la empresa?					
5	¿Sientes que es justa la remuneración percibida?					
6	¿Tu gerente se preocupa por enseñarte y desarrollarte?					
<b>Dimensión: Liderazgo</b>						
7	¿La empresa te brinda capacitaciones?					
8	¿Tu gerente o supervisor te brinda retroalimentación para que crezcas en la empresa?					
9	¿Sientes que tu gerente o supervisor son buenos líderes?					
10	¿Acudes a tu jefe directo cuando tienes algún problema o necesitas ayuda?					

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿La empresa te brinda beneficios sociales?					
12	¿Sientes que el personal administrativo se preocupa por llegar a ustedes?					
<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>						
13	¿tienes claro tus funciones y los objetivos de la empresa?					
14	¿los miembros de su equipo están comprometido con el éxito del equipo?					
15	¿Los miembros del equipo son responsables de las decisiones que realizan?					
17	¿Han sido entrenados los miembros de su equipo en habilidades de trabajo en equipo?					
	¿Los miembros del equipo se apoyan mutuamente en sus actividades?					
18	¿El trabajo asignado se distribuye de manera justa?					
<b>Dimensión: Reconocimiento</b>						
19	¿En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?					
20	¿Alguien en el trabajo estimula mi desarrollo?					
21	¿La empresa donde usted labora realiza algún tipo de premiación a los colaboradores que realizan méritos?					
22	¿ha percibido usted premiación alguna?					
23	¿La empresa donde usted labora recompensa los logros del personal?					
24	¿Se siente satisfecho con el tipo de recompensa que realiza la empresa en cuanto a los logros?					
<b>Dimensión: Remuneración</b>						
25	¿Se siente satisfecho con el sueldo y beneficios sociales que percibe en la empresa?					
26	¿La empresa realiza los pagos de remuneración, cts. y utilidades de manera puntual?					
<b>Dimensión: Condiciones laborales</b>						

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
27	¿La infraestructura de la empresa se adecua a su seguridad?					
28	¿Has recibido las herramientas y recursos necesarios para desempeñar tu labor?					
29	¿Los horarios de trabajo te parecen apropiados y conscientes para permitir un descanso digno?					
30	¿Las horas extras son compensadas correctamente?					
31	¿Considera que dentro de las horas que realiza sus funciones son aceptables en cuanto a lo que realiza?					

Anexo 5: Base de datos

VALORES DE LA ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nro.	Edad	Genero	Área de trabajo	Variable 1 Rotación del personal															Variable 2 Clima laboral																							
				V1D1					V1D2					V1D3					V2D1			V2D2		V2D3																		
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	V1D1	V1D2	V1D3	V1	V2D1	V2D2	V2D3	V2
1	37	Masculino	Administrador	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	4	3	3	2	3	3	2.83	2.50	2.83	2.72	1.83	3.50	2.80	2.71
2	29	Femenino	Asistente administrativo	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2.83	2.50	2.50	2.61	2.50	2.00	2.60	2.37
3	19	Masculino	Barman	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.80	4.93	
4	43	Masculino	Hornero	5	5	1	3	3	3	1	3	5	2	5	3	5	3	3	2	2	4	1	3	1	1	1	2	3	5	4	3	3	3	3	3.33	3.17	3.17	3.22	1.50	4.00	3.20	2.90
5	40	Femenino	Cajera	2	5	1	2	3	1	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	1	4	3	2	2	3	3	2	3	2.33	2.50	3.00	2.61	2.67	2.00	2.80	2.49	
6	47	Masculino	Hornero	1	5	2	1	2	1	4	2	1	4	2	2	5	5	5	2	4	2	1	1	4	3	1	1	2	5	4	2	1	4	3	2.00	2.50	3.83	2.78	1.83	3.50	2.80	2.71
7	28	Masculino	Motorizados	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2.17	2.50	3.33	2.67	3.33	3.00	2.60	2.98	
8	31	Masculino	Administrador	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3.00	2.67	2.67	2.78	3.00	3.00	2.60	2.87	
9	30	Femenino	Administrador	2	3	1	3	5	1	4	1	3	3	5	3	5	4	4	5	5	3	1	2	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	2.50	3.17	4.33	3.33	3.00	4.50	4.40	3.97
10	37	Femenino	Limpieza	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4.67	4.17	4.33	4.39	3.33	4.50	4.80	4.21	
11	30	Masculino	Hornero	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	5	3	3	5	4	5	5	5	2	4	2	1	3	4	3	5	3	2	2	3	3	3.33	3.00	4.50	3.61	2.67	4.00	2.60	3.09
12	31	Masculino	Administrador	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.67	4.83	5.00	4.83	4.33	4.50	4.00	4.28
13	40	Masculino	Motorizados	3	5	3	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	3.50	4.50	4.83	4.28	3.33	5.00	4.20	4.18	
14	40	Masculino	Administrador	4	5	3	3	2	3	3	1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	2	3	3.33	3.67	4.67	3.89	4.33	4.00	3.60	3.98
15	33	Masculino	Asistente administrativo	1	5	2	3	3	3	4	1	2	5	5	2	5	3	5	4	3	3	1	3	3	1	3	3	4	5	5	3	2	4	4	2.83	3.17	3.83	3.28	2.33	4.50	3.60	3.48
16	39	Masculino	Mozos	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4.33	4.33	5.00	4.56	4.83	4.50	3.60	4.31
17	27	Masculino	Asistente administrativo	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2.67	2.67	3.17	2.83	2.83	3.00	3.00	2.94	
18	28	Masculino	Motorizados	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4.17	5.00	4.67	4.61	3.83	5.00	4.40	4.41
19	43	Femenino	Cajera	1	5	3	3	1	1	3	1	3	3	4	3	5	4	4	3	3	2	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2.33	2.83	3.50	2.89	2.50	4.00	4.00	3.50	
20	30	Masculino	Vigilante	3	5	3	4	4	3	5	5	1	3	5	3	4	5	4	5	4	5	1	5	5	1	2	1	3	5	4	3	3	5	4	3.67	3.67	4.33	3.89	2.50	4.00	3.80	3.43
21	29	Masculino	Asistente administrativo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5.00	4.83	5.00	4.94	4.83	4.50	5.00	4.78
22	29	Femenino	Cocinero	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1.83	2.00	2.00	1.94	2.00	2.00	1.80	1.93	
23	30	Masculino	Mozos	3	1	2	1	1	3	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1.83	2.50	2.83	2.39	1.00	2.50	1.80	1.77
24	37	Femenino	Cocinero	4	5	4	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	2	4	5	5	3	2	4	3.67	4.67	4.17	4.17	3.67	4.50	3.80	3.99	
25	34	Masculino	Hornero	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4.00	4.67	4.67	4.44	3.50	4.00	5.00	4.17	
26	32	Masculino	Mozos	3	5	1	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	3	5	4	5	1	3	2	3.00	3.67	3.33	3.33	1.50	4.00	3.00	2.83
27	29	Masculino	Motorizados	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.83	4.83	5.00	4.89	4.83	4.50	5.00	4.78	
28	27	Femenino	Mozos	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4.83	4.83	4.83	4.83	5.00	4.50	4.60	4.70	
29	30	Masculino	Motorizados	4	5	2	3	4	3	1	1	3	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2	4	5	5	5	3	4	3.50	2.50	4.17	3.39	2.33	4.50	4.40	3.74	

30	33	Masculino	Mozos	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4.83	4.33	5.00	4.72	4.50	5.00	4.80	4.77		
31	23	Masculino	Motorizados	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	1	3	2	2	3	4	3	5	4	5	2	1	5	3.17	2.83	4.67	3.56	2.50	4.00	3.40	3.30			
32	19	Femenino	Mozos	3	4	3	3	3	4	1	2	3	3	1	2	4	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	3.33	2.00	2.83	2.72	1.67	2.00	2.60	2.09		
33	40	Masculino	Vigilante	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1.50	2.00	2.50	2.00	2.33	2.00	2.40	2.24			
34	33	Femenino	Cajera	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	1	1	1	2	3	3	4	4	5	5	4	4.50	3.83	4.33	4.22	2.00	3.00	4.40	3.13			
35	27	Masculino	Mozos	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	4	2	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2.50	1.83	2.67	2.33	1.50	2.50	3.00	2.33			
36	32	Masculino	Administrador	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	5	4.83	4.00	3.50	4.11	3.50	4.00	3.80	3.77
37	26	Masculino	Mozos	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	2	5	5	4	4	4	4	3.50	3.17	4.00	3.56	2.00	3.50	4.20	3.23		
38	38	Masculino	Administrador	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4.17	4.83	5.00	4.67	3.67	4.50	4.80	4.32		
39	24	Masculino	Barman	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	5	4	2	3	3	2.83	2.67	2.83	2.78	2.67	3.00	3.40	3.02			
40	32	Masculino	Vigilante	1	5	1	1	1	2	2	1	2	5	5	2	5	3	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	3	3	4	1	1	3	1.83	2.83	3.00	2.56	1.17	2.50	2.40	2.02			
41	31	Masculino	Mozos	3	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3.17	2.67	3.17	3.00	2.50	3.50	3.00	3.00			
42	22	Masculino	Mozos	5	5	3	5	3	5	1	5	5	2	5	5	4	5	5	2	5	5	5	1	5	1	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4.33	3.83	4.33	4.17	3.50	4.00	4.80	4.10			
43	27	Masculino	Cocinero	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.00	3.83	4.00	3.61	3.83	3.50	4.00	3.78			
44	24	Femenino	Mozos	3	3	4	1	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2.83	2.83	3.17	2.94	3.00	3.50	2.80	3.10
45	19	Masculino	Parker	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	3	1	3	3	1	4	3	2	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4.17	4.17	3.33	3.89	3.33	5.00	4.20	4.18			
46	41	Masculino	Limpieza	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4.17	4.33	4.17	3.50	4.00	4.00	3.83			
47	27	Femenino	Mozos	3	3	2	3	5	3	3	3	1	1	1	1	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.17	1.67	3.67	2.83	3.00	3.00	3.00	3.00			
48	43	Femenino	Limpieza	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4.83	4.33	4.83	4.67	3.67	4.00	4.80	4.16			
49	35	Femenino	Cajera	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2.17	2.33	1.50	2.00	1.50	2.00	1.20	1.57			
50	25	Femenino	Mozos	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1.33	2.00	2.17	1.83	1.50	2.50	1.60	1.87			
51	22	Femenino	Cocinero	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1.50	1.50	1.83	1.61	1.50	2.00	1.80	1.77			
52	27	Femenino	Cocinero	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4.67	4.33	4.50	4.50	4.00	3.50	4.60	4.03			

## Anexo 6: Carta de presentación

### CARTA DE PRESENTACION

**Señor:**

Presente

**Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que, como parte del desarrollo del trabajo de investigación titulado “La rotación del personal y su relación con el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2023” y siendo imprescindible contar con la opinión de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recorro a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación en aspectos académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Carta de presentación.
2. Matriz de consistencia.
3. El instrumento(s) de recolección de datos
4. La ficha de validación

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente:

Atentamente



-----  
Pariachi Nieto Maykler Richard  
DNI 42508550



-----  
Tarqui Maldonado Milagros Del Pilar  
DNI 48383952

## Anexo 7: Validez de juicio de expertos

### Ficha de validación por jueces expertos

#### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): FLORES ZAFRA DAVID

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
4.La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

#### SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....



-----  
Dr. FLORES ZAFRA DAVID  
DNI: 41541647

## Ficha de validación por jueces expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): **Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

#### SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....



-----  
Dr. **Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi**  
DNI: **43571188**

## Ficha de validación por jueces expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): **Peláez Valdivieso José Víctor**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....  
.....



-----  
**Dr. Peláez Valdivieso José Víctor**  
**DNI: 1816144**

## Anexo 8: Informe del asesor de Turniting

NOMBRE DEL TRABAJO

DT\_C\_A16(Maykler Pariachi y Milagros Tarqui).doc (1) pariachi y Tarqui - copia.docx

AUTOR

Pariachi Tarqui

---

RECuento DE PALABRAS

**16664 Words**

RECuento DE CARACTERES

**93615 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**85 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 16, 2023 11:00 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 16, 2023 11:02 AM GMT-5**

---

### ● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)