



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“PRINCIPALES FACTORES QUE ORIGINAN LA ALTA
ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS FRANQUICIAS
DE COMIDA RÁPIDA EN CERCADO DE LIMA, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Rut Estefani Harvey Romero

Asesor:

Mg. Jorge Alberto Vargas Merino

<https://orcid.org/0000-0002-3084-8403>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	CARLOS ALBERTO ALVAREZ SÁNCHEZ	45690855
	Nombre y Apellidos	N° DNI

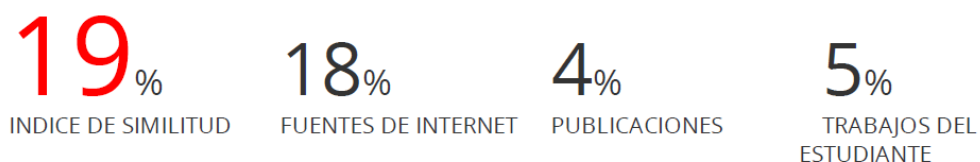
Jurado 2	GIOVANNI PAOLO FIGARI SALAS	07630330
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	ROSA ELIZABETH CERDAN FLORES	07737772
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME DE SIMILITUD

Principales factores que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Con mucho amor, esfuerzo y lágrimas dedico esta tesis a mi mamá Esther Romero y a mi hermano Jesús Harvey.

AGRADECIMIENTO

Gracias a:

Esther Romero

Jesús Harvey

Martin Harvey

Magdalena Romero

Martin H. y Delia T.

Por su apoyo y amor incondicional
antes y durante mi carrera profesional.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	11
Capítulo III: Resultados	26
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	48
Referencias	57
Anexos	69

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Sexo de encuestados por niveles de la dimensión salario</i>	32
Tabla 2 <i>Edad de encuestados por niveles de la dimensión salario</i>	33
Tabla 3 <i>Sexo de encuestados por niveles de la dimensión condiciones de trabajo</i>	39
Tabla 4 <i>Edad de encuestados por niveles de la dimensión condiciones de trabajo</i>	40
Tabla 5 <i>Sexo de encuestados por niveles de la dimensión condiciones de trabajo</i>	46
Tabla 6 <i>Edad de encuestados por niveles de la dimensión socialización con el jefe</i>	47
Tabla 7 <i>Operacionalización de las variables</i>	69
Tabla 8 <i>Matriz de Consistencia</i>	71

Índice de figuras

Figura 1 <i>Género y edad de los encuestados</i>	26
Figura 2 <i>Salario como factor de retiro de la empresa</i>	27
Figura 3 <i>Puntualidad en las fechas de pago</i>	28
Figura 4 <i>Satisfacción del sistema de comisiones</i>	29
Figura 5 <i>Satisfacción con la remuneración en comparación a otras empresas</i>	30
Figura 6 <i>Incentivos económicos en la empresa</i>	31
Figura 7 <i>Seguridad con la infraestructura de la empresa</i>	34
Figura 8 <i>Flexibilidad de horarios</i>	35
Figura 9 <i>Herramientas para desempeñar funciones en la empresa</i>	36
Figura 10 <i>Comodidad con el horario de trabajo</i>	37
Figura 11 <i>Información necesaria para el desempeño de funciones</i>	38
Figura 12 <i>Apoyo personal del superior</i>	41
Figura 13 <i>Trato y distribución de trabajo equitativo</i>	42
Figura 14 <i>Interés del supervisor hacia sus trabajadores</i>	43
Figura 15 <i>Feedback brindado por el superior</i>	44
Figura 16 <i>Indicaciones que se entienden del supervisor</i>	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los principales factores que dan origen a la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022. En ese sentido, el diseño fue no experimental, corte transversal, nivel descriptivo, tipo básica o pura y enfoque cuantitativo. La población objeto de estudio fue no conocida, conformada por los extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3, con una muestra de 80 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario, el cual fue validado por expertos, para determinar su confiabilidad, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.81, lo que significa una alta confiabilidad para el desarrollo de la investigación.

Se concluyó a nivel general que los principales factores que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida son la dimensión salario, las condiciones de trabajo y la socialización con el jefe, siendo las condiciones de trabajo el 1er factor de rotación de nivel alto. Esto indica, que la franquicia 1, franquicia 2 y franquicia 3 no manejan bien la retención de personal originando rotación.

PALABRAS CLAVES: Rotación de personal, factores de rotación de personal, franquicias de comida rápida, dimensiones de rotación.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las empresas de comida rápida se vive una realidad compleja: la rotación de personal. En el contexto internacional, en Ecuador, según Pozo (2018) la falta de rendimiento tiene relación con la rotación laboral por el factor interno psicosocial, un colaborador poco productivo es rotado en vez de brindarle apoyo, feedback y motivación, por ello las características y competencias del trabajador deben medirse en un puesto antes de que se manifieste la rotación.

Hernandez y Vazquez (2021) expresaron que, uno de los problemas más álgidos que enfrentan las empresas es la rotación de personal, debido a factores internos relacionados con el ambiente de trabajo, el personal, los accionistas y la estructura.

A nivel nacional, según Gavidia (2021) se afirma que con la pandemia COVID-19, el Perú tuvo uno de los índices más altos de rotación con un 20.7%. El cubrir un puesto constantemente trae efectos negativos en la productividad y economía de las empresas por la necesidad de capacitación intermitente. Tal como afirma Latorre y Marquez (2021) la rotación laboral es una figura consecuente en la productividad de las compañías.

Aliaga (2019) postula que los beneficios, sueldo, posibilidad de progreso, ambiente laboral, proceso de selección, fiscalización, capacitación y práctica son factores internos causales de la rotación de personal. Si la empresa se centra en mejorarlo no habría rotación. Se revela que el origen es el factor interno.

En el contexto local, según Bernabe (2020), en el distrito de Cercado de Lima los factores que conllevan a una rotación de personal son las condiciones de trabajo y el salario.

La Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR, 2019) precisó que “La rotación de personal, medida de gestión de recursos humanos, permite detectar problemas de insatisfacción laboral y consecuencias en productividad”. (párr. 1).

Hoy en día existen diversos motivos, razones o factores por los cuales el personal deja su centro de labores, según los estudios en párrafos anteriores se aprecia que se debe a los factores internos, externos y compensación. Si se mantiene esta situación las franquicias de comida rápida tendrán que seguir cubriendo costos extra llegando a perder clientes por falta de personal.

La investigación responde a la necesidad de determinar los principales factores que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022, estos factores a continuación se presumen problemáticos: el salario, las condiciones de trabajo y la socialización con el jefe, evitando estos las empresas tendrían estabilidad laboral.

Para permutar el pronóstico descrito anteriormente se recomienda que las franquicias de comida rápida se centren en mantener a su personal a largo plazo, puesto que el trabajar en los factores ya mencionados traerá beneficios en la productividad, en consecuencia, no se perderá tiempo y dinero en capacitar a su personal constantemente. Además, según Callirgos (2018) para evitar una rotación se debe añadir los contratos de corto, mediano y largo plazo, establecer políticas de retención de personal y crear un sistema de capacitación y preparación.

Se obtuvieron los siguientes antecedentes del problema:

Tapia (2018). En su tesis, tuvo como objetivo “Establecer una relación entre el reconocimiento del trabajo y la rotación laboral en profesionales Millennials de las compañías en el norte de Quito”. La investigación fue no experimental, cuantitativa, con técnica de encuesta. En conclusión, el reconocimiento de parte del superior hacia el trabajador tiene más impacto en la satisfacción laboral, un factor determinante de rotación de personal fue el salario.

Vizueta (2021). En su tesis, tuvo como objetivo “conocer y analizar la variedad de incidencias de la rotación del personal en la productividad de empresas fast food en Guayaquil”. Estudio transversal, descriptiva, técnica de encuesta. Se concluye que si existe una buena cultura organizacional habrá motivación, lo que generará una gran productividad en los empleados.

Serrano-Rivas et. al (2022) en su artículo, el objetivo fue evaluar las causas de rotación en una empresa de manufactura de Ciudad de México. Investigación mixta, se utilizó cuestionario. En conclusión, se comprobó que los trabajadores se retiraron voluntariamente de la compañía influidos por la presión laboral y el bajo salario.

En un artículo de Colombia, el objetivo fue indagar factores ligados a la rotación laboral y reflexionar los costos e impacto. Investigación cualitativa exploratoria. Se concluyó que, los causantes de rotación de personal son las prácticas de recursos humanos, el clima laboral, el desempeño, la satisfacción, la motivación y factores psicológicos. (Lara-Quintero et al. 2019)

Arrieta et al. (2021) tuvo como objetivo examinar el principio de rotación laboral con un diagnóstico y con ello actualizar el proceso de ingreso y formación de recursos humanos. Investigación mixta, tipo exploratoria, descriptiva, explicativa, utilizaron la entrevista y encuesta.

Se concluye que, la mayor causa de rotación de personal es la selección y capacitación incorrecta de personal puesto que el ingresante a la empresa no es instruido y a la vez adecuado.

Navarro (2021) en su tesis tuvo como objetivo examinar la rotación laboral y las implicaciones a la sustentabilidad de las instituciones educativas de Huancayo. Investigación cuantitativa, método científico, deductivo, utilizaron la encuesta. Se concluyó que, la rotación de personal creciente repercute al desarrollo sostenible de los centros educativos de Huancayo 2021.

En un estudio en Perú, el objetivo fue determinar la relación entre el desempeño del personal y la rotación laboral de la empresa Pizza Hut. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, el instrumento fue cuestionario. Se concluye que, si existen buenas condiciones de trabajo, el colaborador aumentará su productividad generado por su motivación (Dávila y Quirós, 2020).

Piña (2020) tuvo como objetivo desarrollar un plan de mejora para evitar la rotación laboral en una compañía de servicios. Investigación mixta, holística, proyectiva, se utilizó la encuesta, cuestionario y entrevista. Se concluye que existe un mal clima laboral en la empresa, carece de reconocimientos y existe un mal liderazgo por parte de los supervisores.

Espinoza y Rojas (2019) tuvo como objetivo, suministrar a las empresas de servicios un modelo de estrategias para disminuir su rotación. Investigación no experimental con encuesta y entrevista. Se concluye que la rotación de personal va relacionado a un mal proceso de selección.

En un estudio en Perú, el objetivo fue, “determinar los factores que influyen en la rotación de personal en una empresa de fast food de hamburguesas en la provincia constitucional

del Callao, 2018”. Investigación no experimental, descriptivo con encuesta. Se concluyó que la dimensión más propicia fue condiciones de trabajo. (Chavez y Santi, 2018)

Se presenta a continuación los principales aportes teóricos con diferentes autores:

La rotación de personal brinda la oportunidad de mejorar el talento humano. Según Guevara, K. y Guevara N. (2019) la rotación se define como la proporción del número de integrantes de una empresa que se han retirado durante un determinado período lo cual es perjudicial para el correcto manejo de una compañía, el abandono de cualquier trabajo, de alguna duración y mayormente seguido por un empleo.

Para Mondy & Robert, la rotación de personal es cambiar de puesto para averiguar nuevas oportunidades, mejorar los ingresos y dejar un trabajo regular. (Hernández-Olivares et al., 2017).

Para Lara-Quintero et al. (2019) argumentaron que la rotación laboral “es considerado como un problema que afrontan los diferentes departamentos de Gestión Humana y ha sido abordado por diferentes autores” (p. 4).

La rotación de personal es el proceso mediante el cual una organización sustituye a uno o más colaboradores. Actividades de entrada y salida de empleados, alteración o modificación de puestos de trabajo (Coll, 2020).

Kampkötter et al. (2018) indican que la rotación de personal “es como el movimiento de un empleado dentro de una organización a una función diferente en el mismo nivel jerárquico y sin un cambio significativo en el salario” (p. 1709).

Castillon (2019) menciona que la rotación de los colaboradores es el movimiento de trabajadores asalariados y no afiliados a las empresas.

Montoya (2020) define que la rotación de personal es un derecho legítimo de los colaboradores, debido a que es una estrategia para encontrar nuevas oportunidades de empleo, los cuales estarían relacionados a sus objetivos y metas, lo que genera en el individuo una sensación de desarrollo y de evolución personal, esto ayudará a facilitar su actitud y su desempeño en otros entornos.

Trelles (2018) por su parte define que la rotación de personal es el cambio en una organización causado por personas que dejan su puesto de trabajo.

Por su parte, Becerra (2018) afirma que existe una ventaja de la rotación, lo cual es que ingresa a la compañía nuevas ideas y conocimientos. No obstante, no siempre es una ventaja, puesto que hay organizaciones que desean que siempre el índice sea bajo, por lo que utilizan métodos para retener a su personal como venta de acciones o aumento de sueldos para los trabajadores, ascensos o compensaciones.

Rubio y Villagran (2017) definen que la rotación de personal es un problema que aqueja con regularidad a las empresas y a la inestabilidad laboral que atraviesa el país.

De las definiciones anteriores expuestas por diferentes autores, se puede concluir que la rotación de personal se define por la inestabilidad de laborar en un determinado lugar que tienen los colaboradores, su entrada y salida constante. Es importante resaltar que las causas tienen relación directa con los factores, los cuales han aumentado progresivamente.

También se puede mencionar que el marco teórico del presente trabajo de investigación se medirá mediante el salario, las condiciones de trabajo y la socialización con el jefe.

. Salario

Para Zúñiga (2020) el salario actualmente se le denomina al pago que el empleador les hace a jornales, colaborador obrero, o a quien trabajo por días o incluso semanas.

Salario, es el dado a la remuneración periódica que recibe una persona por el trabajo realizado, por lo tanto, el salario se pagaba en sal. Hoy entendemos este término como sinónimo de salario el dinero que recibe un individuo por el trabajo que realiza (Perez y Gardey, 2016).

Los salarios son el valor del trabajo realizado por orden y cuenta de un empleador. En algunas ocasiones se suele llamar retribución en ingreso monetario para el colaborador, esto debido al servicio prestado o a consecuencia de ello. (Reyes, 2015).

. Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo son la sumatoria de bienes de servicio que el empleador proporciona al colaborador a cambio del beneficio de su trabajo (Torres, 2017).

Las condiciones de trabajo son los días laborales, la remuneración, vacaciones, descansos y todos los beneficios que el colaborador recibe por su obra en la empresa. Estas condiciones están establecidas en contratos individuales o convenios colectivos (Davalos, 2017).

Para Reaño (2019), las condiciones laborales “son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral” (p. 24).

. Socialización con el jefe

Para Villanueva y Santos (2019), la socialización con el superior inmediato “es una variable clave para comprender las actitudes y comportamientos de los empleados en las empresas según múltiples investigaciones” (p. 12).

Es muy importante que los supervisores y gerentes de línea brinden apoyo propio a sus colaboradores y promuevan una atmósfera positiva empoderando a cada uno de ellos. De esta forma, los empleados verán positivamente su ambiente de trabajo, lo que generará confianza y un alto nivel de eficiencia en la organización (Guzmán, 2018).

De acuerdo con Arismendiz (2019) los colaboradores cuyos líderes son más indulgentes y compasivos reportan mayores niveles de satisfacción que con empleadores autoritarios con sus subordinados.

Los indicadores de la rotación de personal son los siguientes:

Satisfacción económica: De acuerdo con Montero y Miranda (2020), “los niveles de satisfacción en los ámbitos del dinero, la privacidad, el ocio, la vida familiar, la salud y el trabajo tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo en la satisfacción con la vida” (p. 204).

Infraestructura: Para Gomez (2021), la infraestructura es “el conjunto de estructuras de ingeniería, equipos e instalaciones de larga vida útil, utilizados por los hogares y por los sectores productivos de la economía” (p.1).

Horarios flexibles: Guzmán-Barrón (2021) precisó que la flexibilidad horaria incluye un conjunto de modalidades de regulación del tiempo de trabajo, que van desde la supresión de las

normas internas de puntualidad y, en consecuencia, las sanciones que puedan derivarse de su incumplimiento, hasta la autogestión del tiempo de trabajo por parte de cada trabajador dentro de criterios predeterminados.

Feedback: Para García (2020), el feedback o la retroalimentación “es la comunicación continua y productiva entre jefes y trabajadores de una organización, la facilidad para intercambiar información entre los empleados y los directivos de la empresa” (p. 11).

Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg confirma que la determinación del éxito o el fracaso es gracias a la actitud, algunas características están relacionadas con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral. En su investigación nos mostró qué es lo que realmente desean las personas en su centro laboral, partiendo en dos factores: higiénicos (para la motivación de personal) y motivacionales (utilizado para medir el perfil del puesto y actividades relacionadas) (Amador, 2013).

Como justificación Teórica, se consideró que la presente tesis podrá proporcionar nuevos conocimientos acerca de las principales causas de la alta rotación de personal en franquicias de comida rápida, para posteriormente plantear una propuesta de mejora, y las empresas tengan a su disposición una referencia en la cual comprender y saber actuar frente a su capital humano, dando como resultado una fuente de innovación y productividad.

Como justificación Práctica, se consideró que la presente tesis permitirá ayudar en la solución de problemas ante la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida, el

tener un especial cuidado y atención personalizada, para que la comunicación entre empleadores y empleados sea lo más fluida, asertiva y beneficiosa para ambas partes.

Como justificación Metodológica, se utilizó el método científico que conduce al problema de investigación por lo que se recurrió a técnicas e instrumentos para la medición de la variable y así poder obtener información confiable para su posterior proceso y análisis. Los resultados obtenidos nos ayudarán a establecer propuestas de mejora para disminuir la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida.

1.2. Formulación del problema

Problema general: ¿Cuáles son los principales factores que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?

Problemas específicos:

1.- ¿Cuáles son las características del salario que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?

2.- ¿Cuáles son las características de las condiciones de trabajo que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?

3.- ¿Cuáles son las características de la socialización con el jefe que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?

1.3. Objetivos

Objetivo general: Determinar los principales factores que dan origen a la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.

Objetivos específicos:

Identificar las características del salario que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.

Identificar las características de las condiciones de trabajo que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.

Identificar las características de la socialización con el jefe que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.

1.4. Hipótesis

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que “No siempre debemos establecer hipótesis, en un estudio descriptivo solamente se plantean cuando se pronostica un valor” (p. 124). De acuerdo con esto, la presente tesis es de alcance descriptivo sin hipótesis, no corresponde tener hipótesis, puesto que es de enfoque cuantitativo, descriptivo con una sola variable.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación:

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que a partir de los resultados se cerciora la certeza de la hipótesis en un contexto específico según los lineamientos de la investigación (Gutierrez, 2019).

Es de tipo básica o pura, puesto que según Arias et al. (2022), este tipo de investigación tiene como objetivo fundamental hallar lo desconocido, analizando la funcionalidad de conceptos y procesos. Es de nivel descriptiva, se describen los datos y características de la población y tiene como finalidad especificar la incidencia de los niveles en una población (Arias y Covinos, 2021).

Es de diseño no experimental, según Arias y Covinos, (2021), señalan que en esta investigación es imposible manipular las variables de estudio, puesto que solo se observará fenómenos tal como se dan en su contexto natural. Es de corte transversal, debido a que junta los datos en un tiempo único e individual. Adicionalmente, tiene como fin describir la variable y posteriormente analizar su incidencia. (Arias y Covinos, 2021).

Población y muestra:

Según Castillon, K. y Castillon, M. (2002), "El universo o población es un grupo de personas, que forman parte del objeto de estudio."

En la presente tesis, la población está conformada por los extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de la franquicia de comida rápida 1, la franquicia de comida rápida 2 y la franquicia de comida rápida 3 en el distrito de Cercado de Lima.

Esta población es infinita, no se sabe el número de trabajadores porque no hay una data, por lo tanto, es no conocida.

Se establecieron una serie de criterios de inclusión y exclusión.

a. Criterio de inclusión: Extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de las franquicias de comida rápida debido a que darán una respuesta más exacta de su rotación.

b. Criterio de exclusión: Trabajadores de puestos de atención al cliente y producción, puesto que aún no realizan rotación.

Montero (2021), menciona que la muestra es un subgrupo o parte de un universo o población en el que se da una investigación de los cuales se obtienen datos, esperando que los hallazgos puedan extrapolarse a la población general.

La muestra es de 80 extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de la franquicia de comida rápida 1, la franquicia de comida rápida 2 y la franquicia de comida rápida 3 en el distrito de Cercado de Lima.

Astete (2021) señala que, en el muestreo no probabilístico los investigadores eligen muestras en relación al objeto de estudio para fines de investigación.

Villanueva (2020) enfatiza que el muestreo no probabilístico por conveniencia se basa en los intereses del investigador, selecciona a las personas que pueden proporcionar más información para recopilar y analizar los datos de investigación.

En la presente tesis se utilizó el método no probabilístico por conveniencia.

Técnicas e Instrumentos:

Según Benito (2018) las técnicas de recopilación de datos son un conjunto de procedimientos definidos que se utilizan para recopilar la información, el cual permite medir una o más variables.

Por lo tanto, la técnica que se empleó para la recolección de datos en esta investigación es una encuesta ya validada de 15 ítems, con una escala de tipo Likert variando sus respuestas según los siguientes niveles:

Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Cohen y Gómez (2019) señalan que un instrumento de medición lo usa el investigador para obtener información o datos sobre las variables deseadas, lo que implica tomar decisiones.

Para el recojo de la información en el presente estudio se utilizó un cuestionario ya elaborado y validado de 15 ítems y estructurada con 3 dimensiones: salarios, condiciones de trabajo y socialización con el jefe.

Con respecto a la validez del instrumento:

Para Villasís et al. (2018) la validez, es el grado en que un instrumento se acerca a la verdad, mide realmente la variable que está destinada a medir. El instrumento utilizado es el cuestionario, el cual fue adaptado al tema de investigación. El instrumento fue adaptado de Bernabe (2020), pág. 60, fue sometido a juicio de 3 expertos, para determinar su validez en base

a la relevancia, coherencia y a la claridad de su contenido, dando por consecuencia que el instrumento sea aplicable para el presente estudio. (Ver anexo N°4)

Con respecto al análisis de confiabilidad:

La fiabilidad o confiabilidad, se refiere a la estabilidad de una medida de ser coherente, ayuda a resolver problemas teóricos y prácticos. Según el grado de los errores de medición, el instrumento será más o poco confiable, por lo tanto, los datos son una estimación (Muñoz, 2019).

El cuestionario validado que se aplicó a la variable “Factores de rotación de personal” en la investigación fue realizado por Bernabe (2020). Para evaluar el nivel de confianza del instrumento de medición, se utilizó el método del coeficiente de Alfa de Cronbach, realizando una prueba piloto, en el cual el alfa encontrado fue exactamente de 0.83, por otra parte, en el estudio de la muestra final fue de 0.81, estos representan un nivel de confiabilidad muy alto. (Ver anexo N°4)

Análisis de Datos:

Estadística descriptiva

La estadística descriptiva es la rama de la estadística que manifiesta recomendaciones para la obtención de información resumida, un conjunto de datos constituido de cuadros, tablas y gráficas o figuras con su respectiva interpretación (Rendón et al., 2016).

Procedimiento:

En esta investigación el primer paso fue utilizar diversas fuentes secundarias como tesis, bibliografías de libros, y artículos científicos, para una correcta elaboración de la realidad problemática, antecedentes y marco teórico.

Finalmente, se realizó una encuesta para la recolección de datos como instrumento cuantitativo que fue el cuestionario, pasando por un análisis de validez y confiabilidad. Este cuestionario se realizó a través de las redes sociales en Google Forms, mediante el envío de un formulario online en link a los extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 en el distrito de Cercado de Lima, 2022, para luego desarrollar el análisis descriptivo, arrojando conclusiones y recomendaciones. Todos los datos recopilados del cuestionario se procesaron en una base de datos en Excel, en ella se analizaron los resultados a través de las gráficas de cada pregunta respondida por los encuestados, luego se procedió a realizar la interpretación a cada una de ellas, para emitir las conclusiones y recomendaciones.

Con respecto a los aspectos éticos:

En este tema de investigación, se respetará la autenticidad de la recopilación de datos y resultados, la encuesta aplicada se realizó con transparencia, se respetó a todos los autores que están consideradas en esta investigación, se citan a todas las fuentes consultadas, se siguió las recomendaciones de las normas de redacción del Manual de Publicaciones APA, se ha obtenido los permisos necesarios para la realización de la encuesta, esta información será usada solo con fines académicos, de acuerdo con el método científico, y no dejando de lado valores que un investigador debe observar; todos los resultados obtenidos se presentan sin alterar datos reales.

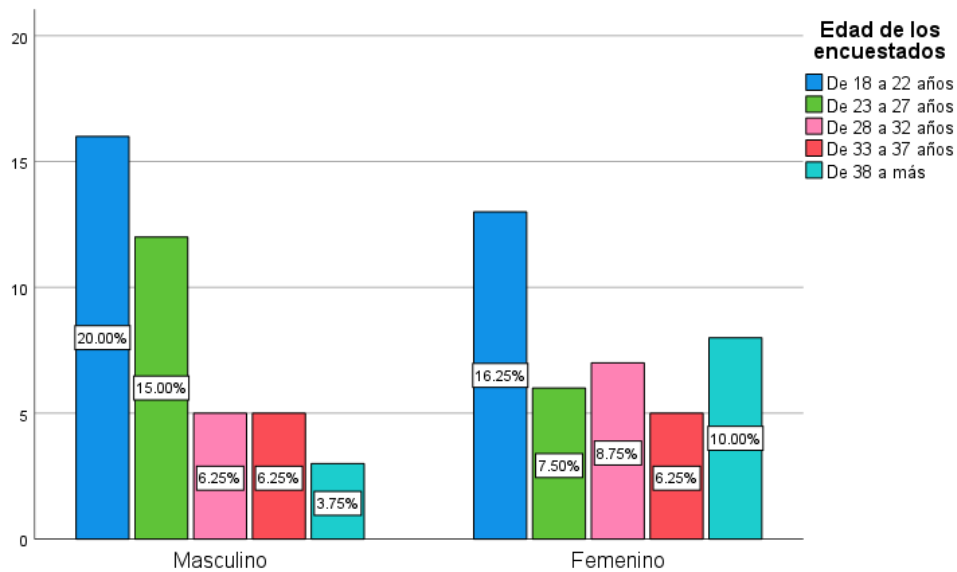
CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Estadística descriptiva

3.1.1 Caracterización de la muestra

Figura 1

Género y edad de los encuestados



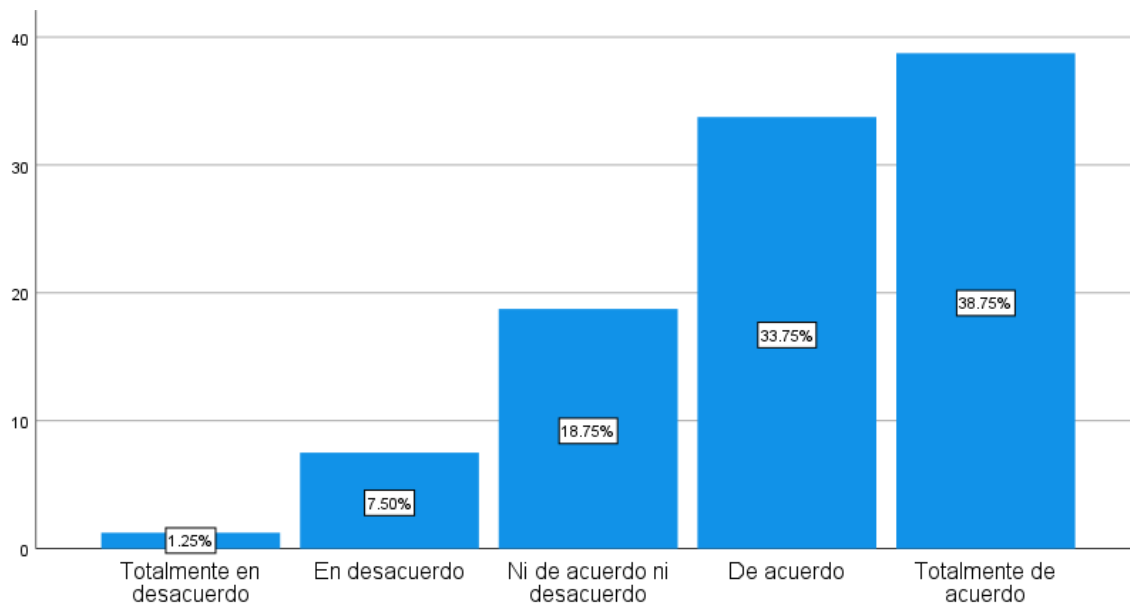
Nota. El 20% de los encuestados es de género masculino en mayoría, y el 16.25% son femenino en mayoría, por ello la mayor cantidad de encuestados son hombres, ambos entre edades de 18 a 22 años.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

3.1.2 Representación descriptiva de Salario

Figura 2

Salario como factor de retiro de la empresa.

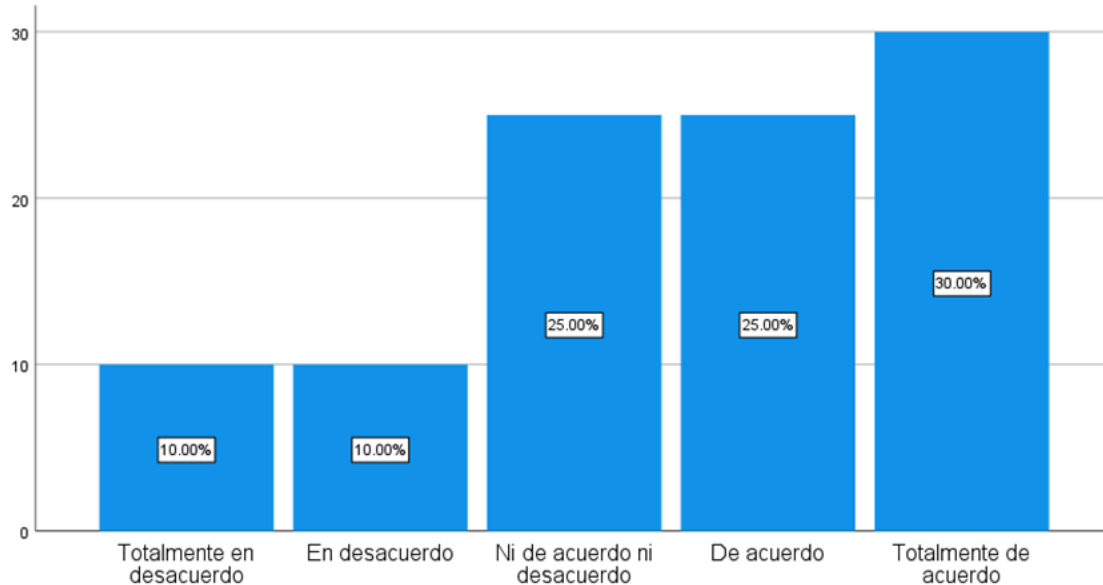


Nota. Existe una mayoría de 38.75% de los encuestados que está totalmente de acuerdo que el salario fue un factor influyente para su retiro de la empresa, un 33.75% que está de acuerdo que su retiro fue por el factor influyente de salario, un 18.75% que se muestra indiferente a la pregunta. Finalmente, un 7.5% en desacuerdo que el salario fuera un factor influyente de retiro y un mínimo de 1.25% de encuestados que está totalmente en desacuerdo que el salario haya sido un factor influyente para su retiro de la empresa, por ello, la gran mayoría está de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 3

Puntualidad en las fechas de pago.

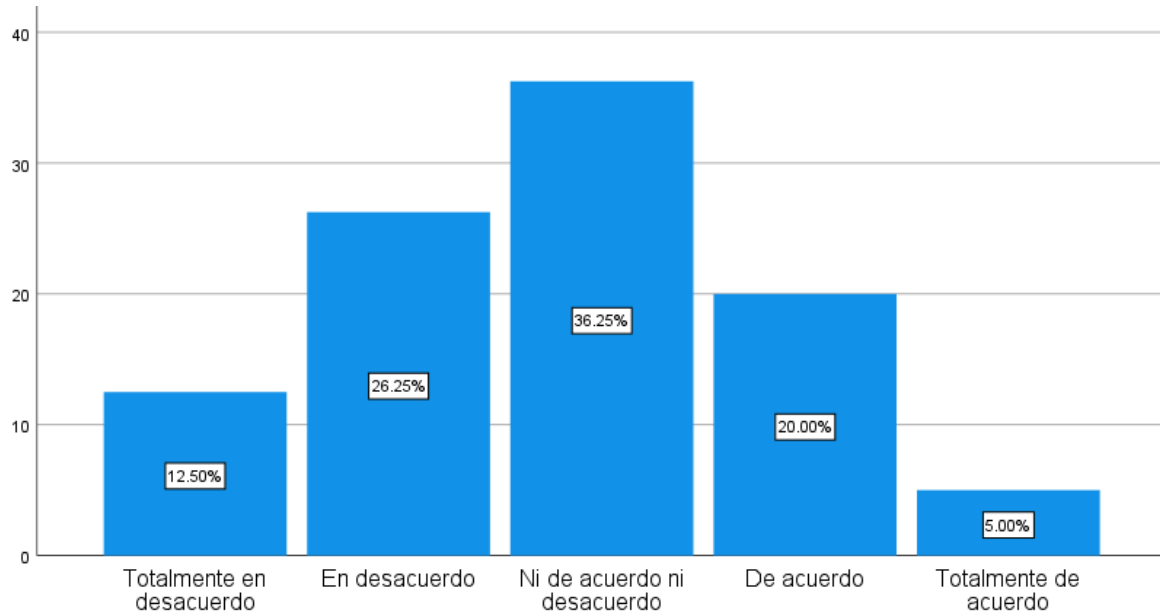


Nota. Existe una mayoría del 30% de los encuestados que está totalmente de acuerdo que las fechas de pago en la empresa fueron puntuales, dos del 25% que están de acuerdo y de manera indiferente a la pregunta. Finalmente, dos de 10% están en desacuerdo que hubo puntualidad en las fechas de pago, por ello, la gran mayoría está totalmente de acuerdo con que las fechas de pago fueron puntuales en la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 4

Satisfacción del sistema de comisiones.

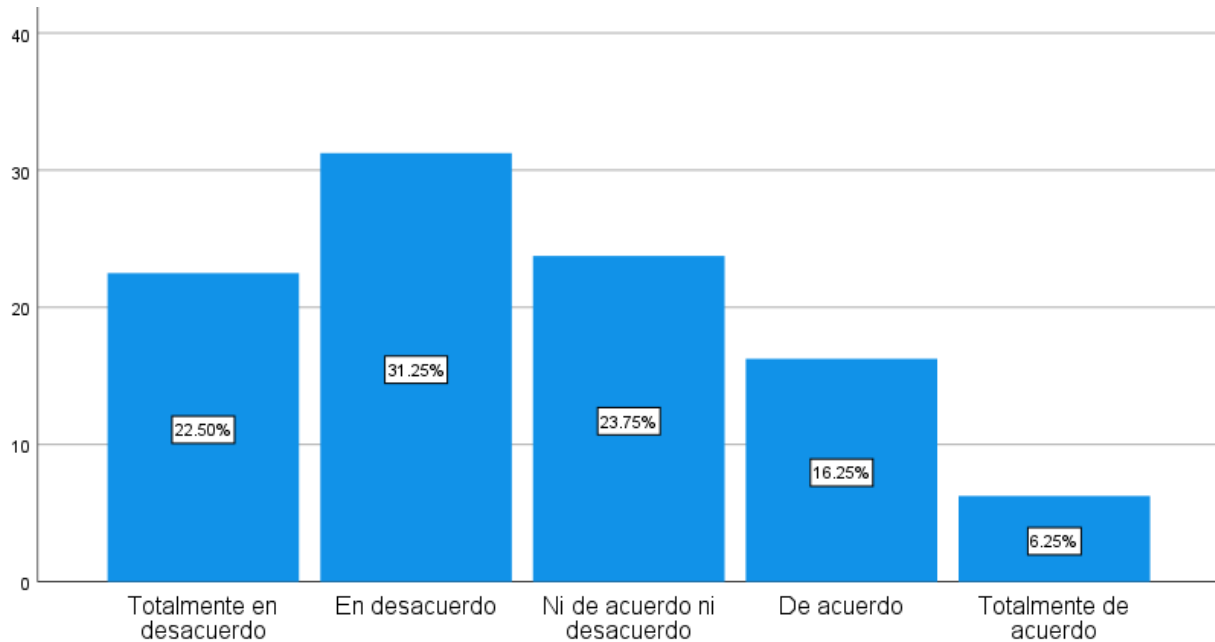


Nota. Se observa que existe una mayoría de 36.25% de los encuestados que está ni de acuerdo ni desacuerdo que tuvieron satisfacción con el sistema de comisiones, un 26.25% que está en desacuerdo que tuvo satisfacción con el sistema de comisiones, un 12.5% que está totalmente en desacuerdo con la pregunta. Por otra parte, un 20% está de acuerdo con su satisfacción con el sistema de comisiones y un mínimo de 5% de encuestados que está totalmente de acuerdo que estuvieron satisfechos con el sistema de comisiones de la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 5

Satisfacción con la remuneración en comparación a otras empresas.

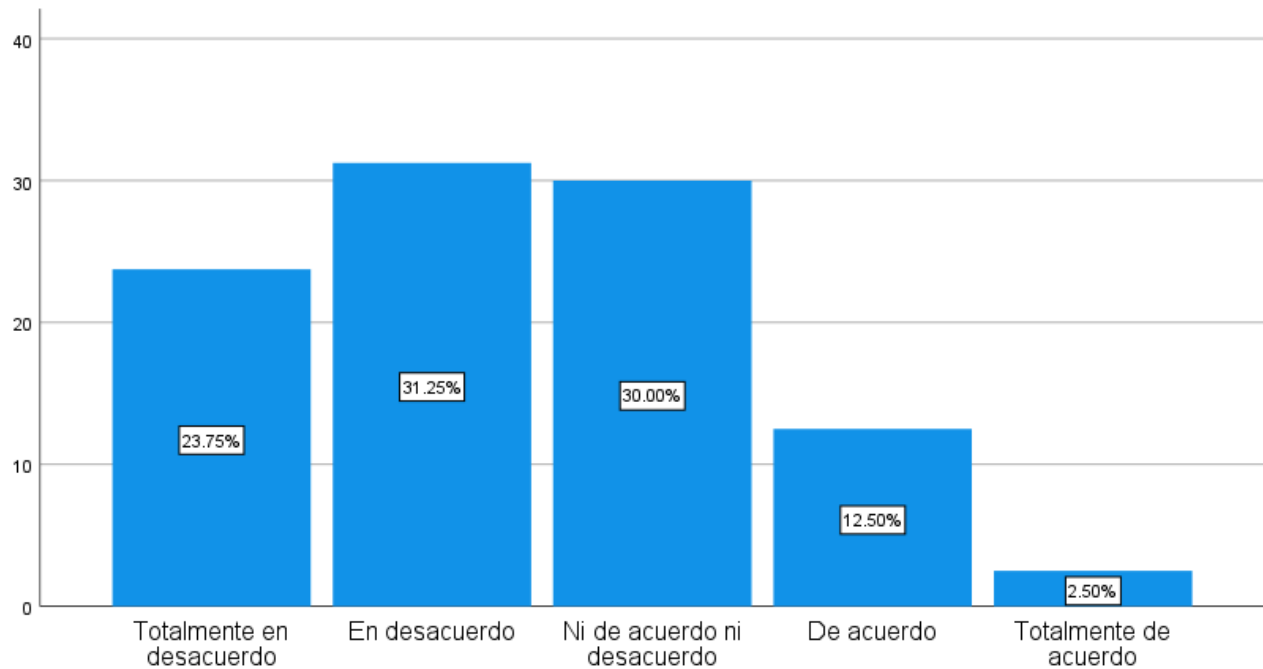


Nota. Se aprecia que existe una mayoría de 31.25% de los encuestados que está en desacuerdo que estuvieron satisfechos con su salario en comparación a otras empresas, un 22.5% que está totalmente en desacuerdo y un 23.75% que se muestra indiferente a la pregunta. Finalmente, un 16.25% estuvo de acuerdo que estuvieron satisfechos con su remuneración en relación con el mercado y un mínimo de 6.25% de encuestados que estuvieron totalmente de acuerdo en su satisfacción con sus sueldos en relación con el mercado laboral.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 6

Incentivos económicos en la empresa.



Nota. Se observa que existe una mayoría de 31.25% de los encuestados que estuvieron en desacuerdo con que la empresa incentivaba económicamente al personal, un 23.75% que estuvieron totalmente en desacuerdo, un 30% que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Por otra parte, un 12.5% estaban de acuerdo que la empresa incentivaba económicamente al personal y un mínimo de 2.5% de encuestados que estuvieron totalmente de acuerdo con que la empresa incentivaba económicamente al personal.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Tabla 1

Sexo de encuestados por niveles de la dimensión salario.

		DIMENSIÓN SALARIO (agrupado)			Total	
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Sexo de los encuestados	Masculino	Count	11	23	7	41
		% of Total	13.8%	28.7%	8.8%	51.2%
	Femenino	Count	7	21	11	39
		% of Total	8.8%	26.3%	13.8%	48.8%
Total		Count	18	44	18	80
		% of Total	22.5%	55.0%	22.5%	100.0%

Nota. Se observa que existe una mayoría de 28.7% de los encuestados de sexo masculino que consideraban que la dimensión salario estaba en un nivel medio, la mayoría de las mujeres ha pensado con un 13.8% que el salario ha sido uno de los factores importantes para su rotación de la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Tabla 2

Edad de encuestados por niveles de la dimensión salario

		DIMENSIÓN SALARIO (agrupado)			Total	
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Edad de los encuestados	18 a 22 años	Count	6	19	4	29
		% of Total	7.5%	23.8%	5.0%	36.3%
	23 a 27 años	Count	8	9	1	18
		% of Total	10.0%	11.3%	1.3%	22.5%
	28 a 32 años	Count	1	7	4	12
		% of Total	1.3%	8.8%	5.0%	15.0%
	33 a 37 años	Count	0	6	4	10
		% of Total	0.0%	7.5%	5.0%	12.5%
	38 a más	Count	3	3	5	11
		% of Total	3.8%	3.8%	6.3%	13.8%
Total	Count	18	44	18	80	
	% of Total	22.5%	55.0%	22.5%	100.0%	

Nota. Se observa que existe una mayoría de 23.8% de los encuestados de 18 a 22 años que consideraban que la dimensión salario estaba en un nivel medio, la mayoría en el rango de edad de 23 a 27 años consideró con un 11.3% que el salario también ha sido de nivel medio, sin embargo, en los de 38 a más consideraron con un 6.3% que el factor salario fue uno de los factores más importantes para su rotación de la organización en un nivel alto.

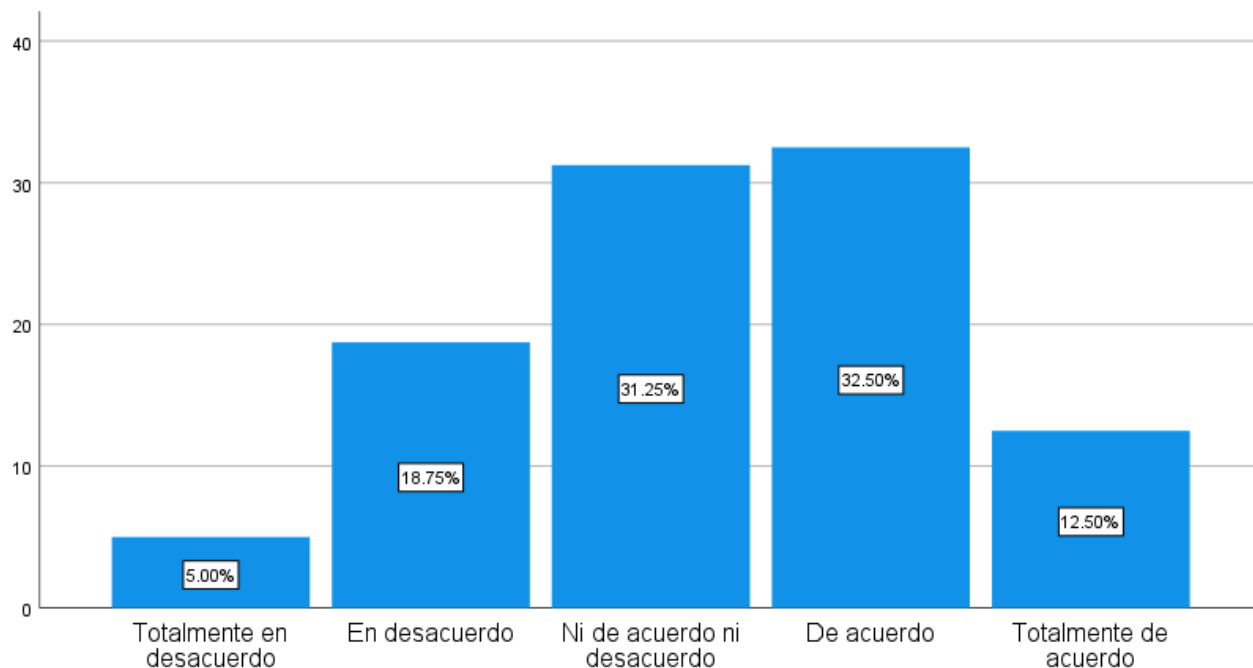
Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

La dimensión salario se ubica principalmente en un nivel medio con un 55%, y es el 2do factor de rotación laboral en cuanto a nivel de presencia alta con 22.5%, de acuerdo a la encuesta realizada.

3.1.4 Representación descriptiva de Condiciones de Trabajo

Figura 7

Seguridad con la infraestructura de la empresa.

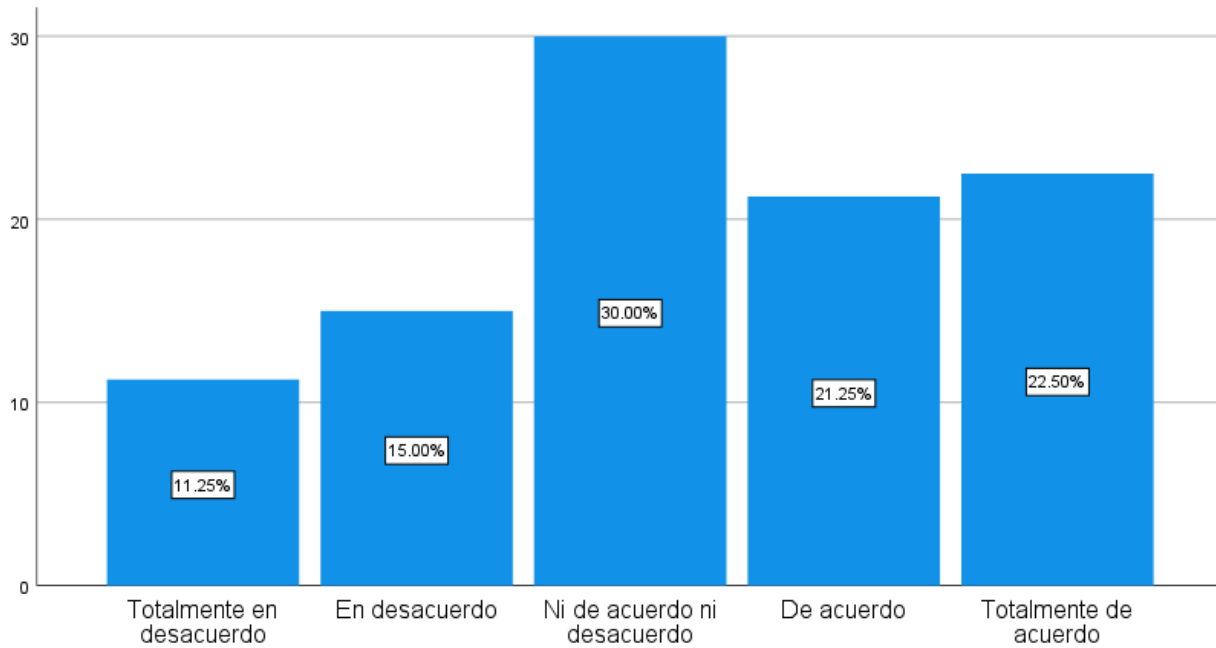


Nota. Se observa que existe una mayoría de 32.5% de los encuestados que estuvieron de acuerdo en que se sintieron seguros con la infraestructura de la empresa, un 12.5% que estuvo totalmente de acuerdo, un 31.25% que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Por otra parte, un 18.75% está en desacuerdo con que hayan sentido seguridad con la infraestructura de la empresa y un mínimo de 5% de encuestados que está totalmente en desacuerdo que se hayan sentido seguros con la infraestructura de la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 8

Flexibilidad de horarios.

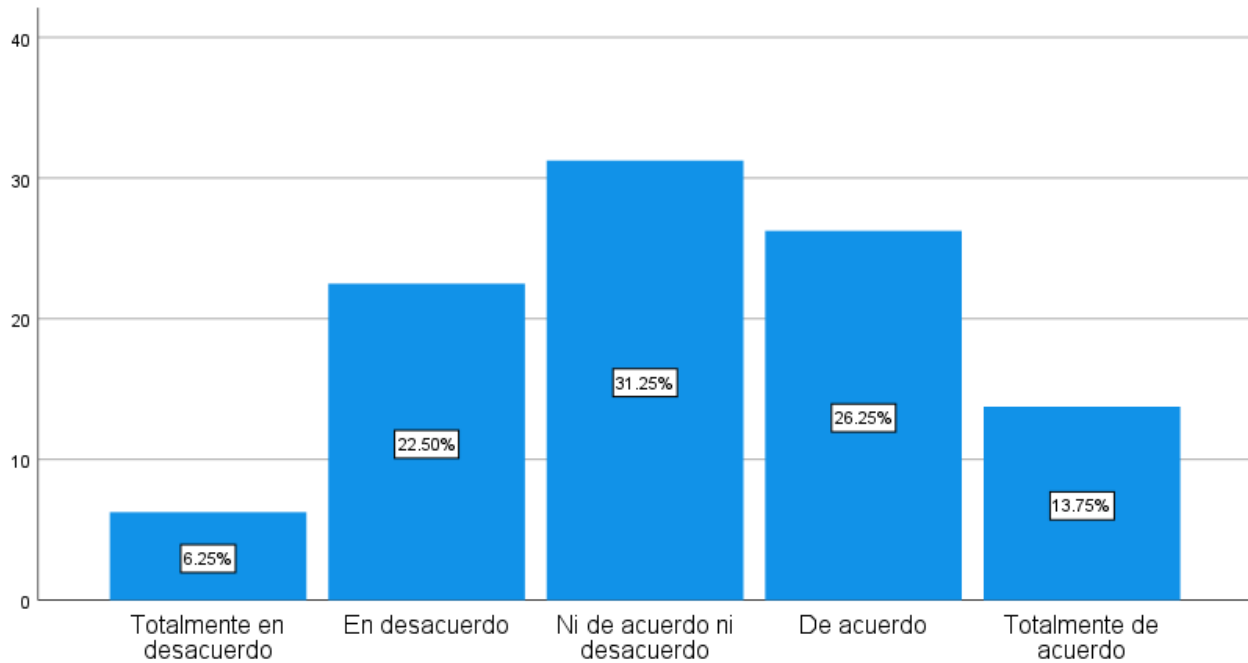


Nota. Existe una mayoría de 30% de los encuestados que no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo que sus horarios de trabajo fueron flexibles, un 21.25% que está de acuerdo con que los horarios laborales eran flexibles, un 22.5% que están totalmente de acuerdo con la pregunta. Finalmente, un 15% estuvo en desacuerdo en que había flexibilidad en los horarios y un mínimo de 11.25% de encuestados que está totalmente en desacuerdo, por ello, la gran mayoría de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los horarios eran flexibles en la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 9

Herramientas para desempeñar funciones en la empresa.

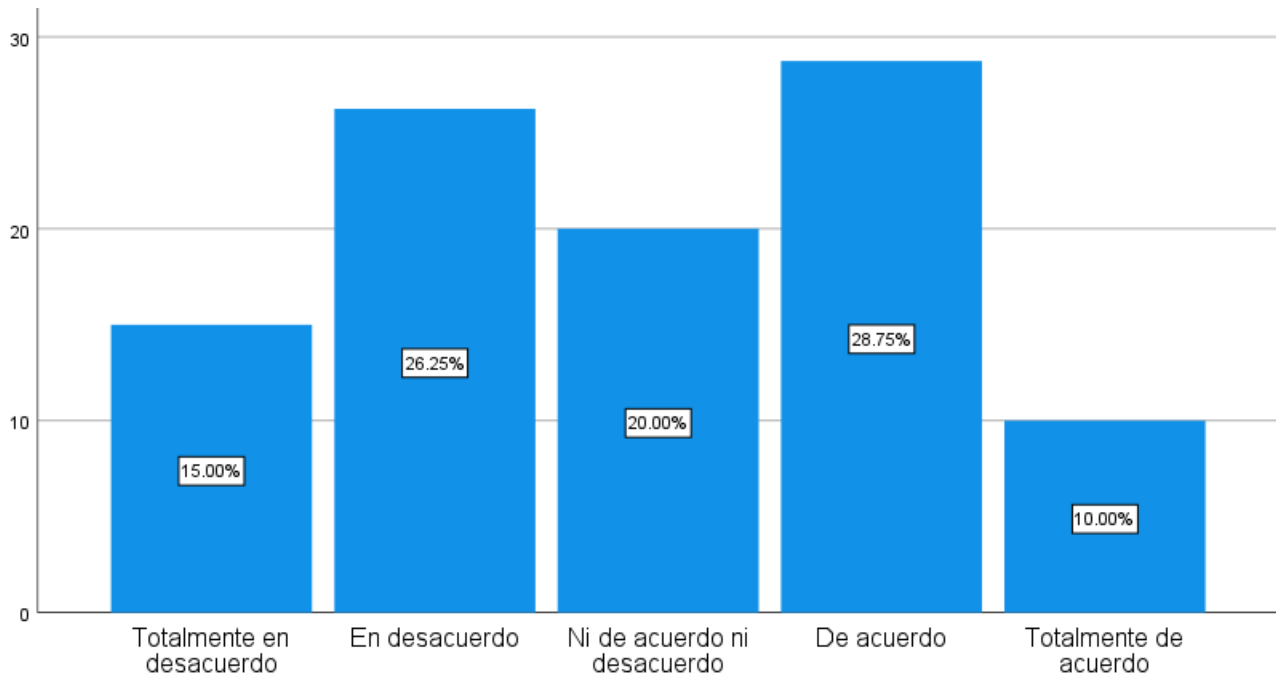


Nota. Existe una mayoría de 31.25% de los encuestados que no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo que tuvieran las herramientas para realizar su labor, un 26.25% que está de acuerdo con que hayan tenido las herramientas para el desempeño de sus funciones, un 13.75% que están totalmente de acuerdo con la pregunta. Finalmente, un 22.5% estuvo en desacuerdo en que tuvieran las herramientas necesarias para realizar su trabajo y un mínimo de 6.25% de encuestados que está totalmente en desacuerdo, por ello, la gran mayoría de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que tuvieran las herramientas necesarias para realizar su trabajo en la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 10

Comodidad con el horario de trabajo.

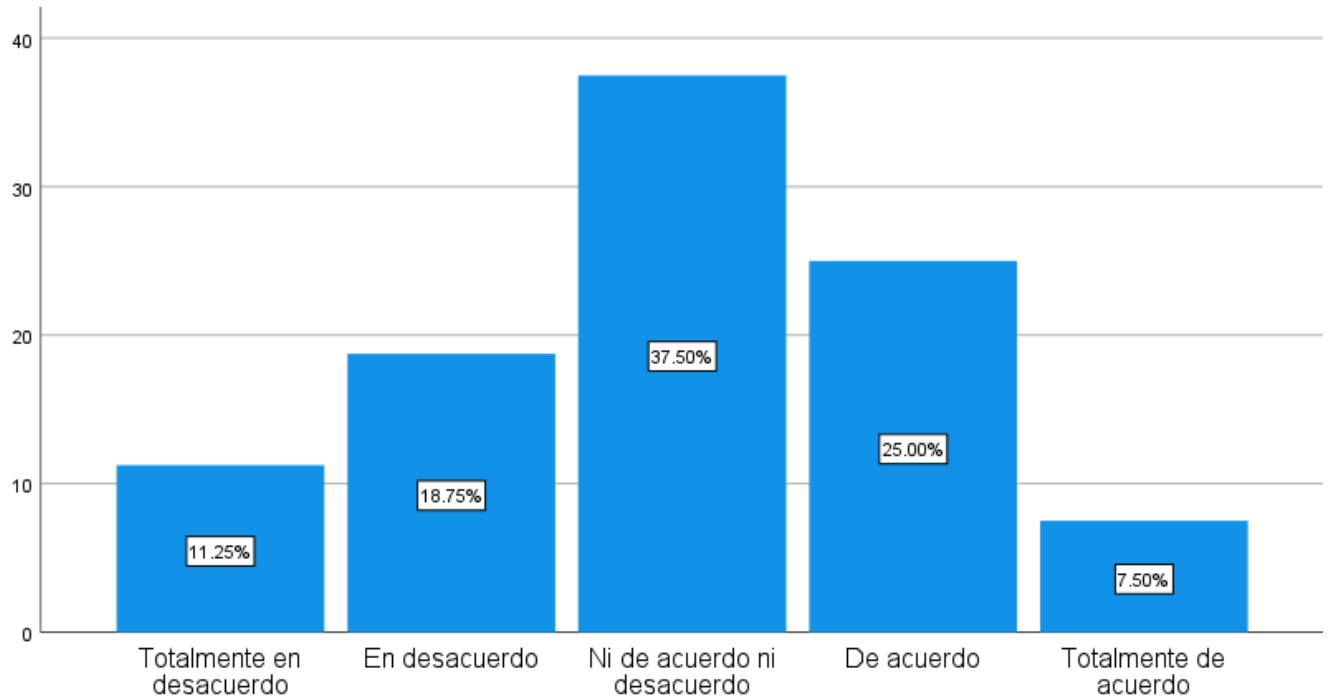


Nota. Se observa que existe una mayoría de 28.75% de los encuestados que se sintieron cómodos con su horario laboral, un mínimo de 10% que estuvieron totalmente de acuerdo con ello, un 20% que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Por otra parte, un 26.25% estaban en desacuerdo que hayan sentido comodidad con su horario de trabajo y un 15% de encuestados que estuvieron totalmente en desacuerdo con que se hayan sentido cómodos con su horario de trabajo.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 11

Información necesaria para el desempeño de funciones.



Nota. Existe una mayoría de 37.5% de los encuestados que no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo que tuvieran la información necesaria para realizar sus funciones, un 25% que está de acuerdo con que hayan tenido la información necesaria para desempeñar sus funciones, un mínimo de 7.5% que están totalmente de acuerdo con la pregunta. Finalmente, un 18.75% estuvo en desacuerdo en que tuvieran la información necesaria para realizar su trabajo y un 11.25% de encuestados que está totalmente en desacuerdo, por ello, la gran mayoría de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que tuvieran la información necesaria para la ejecución de sus funciones en la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Tabla 3

Sexo de encuestados por niveles de la dimensión condiciones de trabajo

		DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO (agrupado)				
		Nivel Bajo	Nivel medio	Nivel Alto	Total	
Sexo de los encuestados	Masculino	Count	10	23	8	41
		% of Total	12.5%	28.7%	10.0%	51.2%
	Femenino	Count	9	19	11	39
		% of Total	11.3%	23.8%	13.8%	48.8%
Total	Count	19	42	19	80	
	% of Total	23.8%	52.5%	23.8%	100.0%	

Nota. Se observa que existe una mayoría de 28.7% de los encuestados de sexo masculino que consideraban que la dimensión condiciones de trabajo estaba en un nivel medio, un 23.8% del mismo sexo que lo consideraban en el mismo nivel medio y la mayoría de las mujeres determinaron con un 13.8% que las condiciones de trabajo fue un factor determinante en su retiro de la organización.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Tabla 4

Edad de encuestados por niveles de la dimensión condiciones de trabajo

		DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO (agrupado)				
		Nivel Bajo	Nivel medio	Nivel Alto	Total	
Edad de los encuestados	18 a 22 años	Count	9	15	5	29
		% of Total	11.3%	18.8%	6.3%	36.3%
	23 a 27 años	Count	7	9	2	18
		% of Total	8.8%	11.3%	2.5%	22.5%
	28 a 32 años	Count	0	7	5	12
		% of Total	0.0%	8.8%	6.3%	15.0%
	33 a 37 años	Count	2	6	2	10
		% of Total	2.5%	7.5%	2.5%	12.5%
	38 a más	Count	1	5	5	11
		% of Total	1.3%	6.3%	6.3%	13.8%
Total		Count	19	42	19	80
		% of Total	23.8%	52.5%	23.8%	100.0%

Nota. Se observa que existe una mayoría de 18.8% de los encuestados de 18 a 22 años que consideraban que la dimensión condiciones de trabajo estaba en un nivel medio, la mayoría de 18 a 22 años, 28 a 32 años y de 38 a más consideró con un 6.3% que las condiciones de trabajo era un factor que estaba en un nivel alto para una tomar una decisión de rotación.

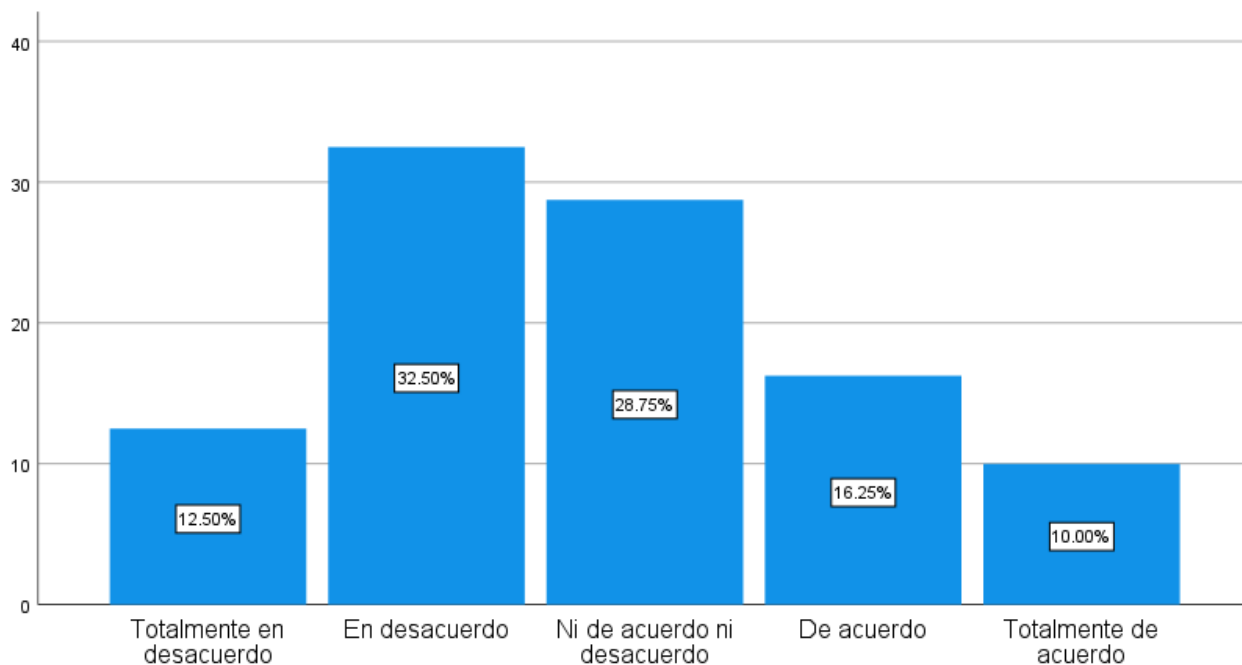
Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

De acuerdo a los resultados de la encuesta, se concluye que, la dimensión condiciones de trabajo se sitúa primeramente en un nivel medio con un 52.5%, y es el 1er factor de rotación de personal en un nivel alto con 23.8%.

3.1.4 Representación descriptiva de Socialización con el jefe

Figura 12

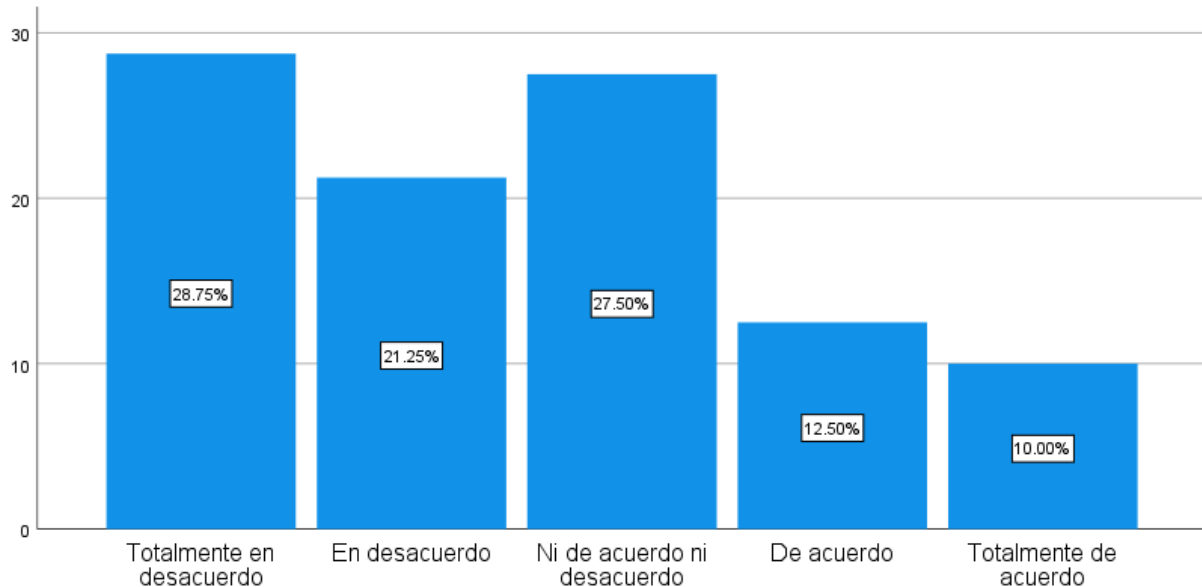
Apoyo personal del supervisor.



Nota. Se observa que existe una mayoría de 32.5% de los encuestados que estuvieron en desacuerdo con que hayan sentido apoyo de su supervisor en una situación personal, un 12.5% que estuvieron totalmente en desacuerdo, un 28.75% que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Por otra parte, un 16.25% estaban de acuerdo que sintieron el apoyo su supervisor en una situación personal y un mínimo de 10% de encuestados que estuvieron totalmente de acuerdo con que sintieron el apoyo de su supervisor en alguna situación personal.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Trato y distribución de trabajo equitativo.

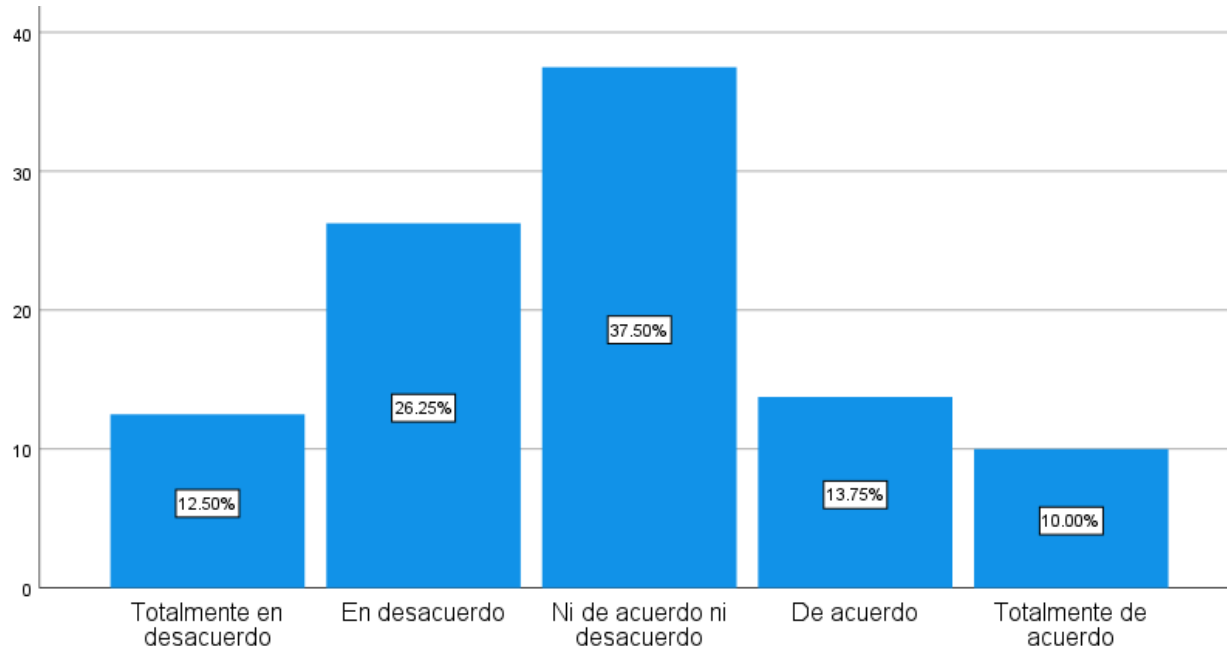


Nota. Se observa que existe una mayoría de 28.75% de los encuestados que estuvieron totalmente en desacuerdo en que su jefe inmediato tenía un trato equitativo con los colaboradores, así como la distribución de trabajo, un 21.25% que estuvieron en desacuerdo, un 27.5% que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Por otra parte, un 12.5% estaban de acuerdo de que su jefe inmediato trataba justa y equitativamente a los trabajadores, así como la distribución apropiada de labores y un mínimo de 10% de encuestados que estuvieron totalmente de acuerdo con que su jefe inmediato tenía un trato justo con todos los colaboradores y distribuía el trabajo de manera equitativa y apropiada.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 14

Interés del supervisor hacia sus trabajadores.

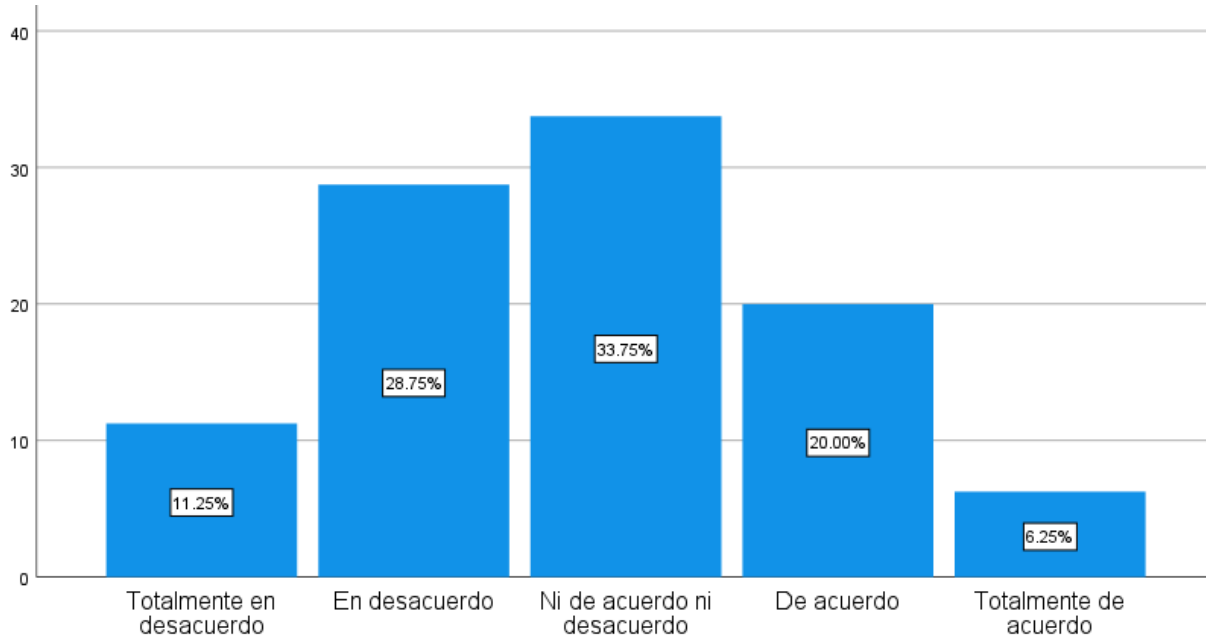


Nota. Existe una mayoría de 37.5% de los encuestados que no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo de que su supervisor demostrara aprecio e interés hacia sus colaboradores, un 26.25% que están en desacuerdo y un 12.5% que están totalmente en desacuerdo con la pregunta. Finalmente, un 13.75% estuvo de acuerdo de que su supervisor demostró interés por el bienestar de sus trabajadores y un mínimo de 10% de encuestados que estuvo totalmente de acuerdo, por ello, la gran mayoría de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo de que su supervisor haya demostrado aprecio y/o interés sincero por el bienestar de sus empleados.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 15

Feedback brindado por el supervisor.

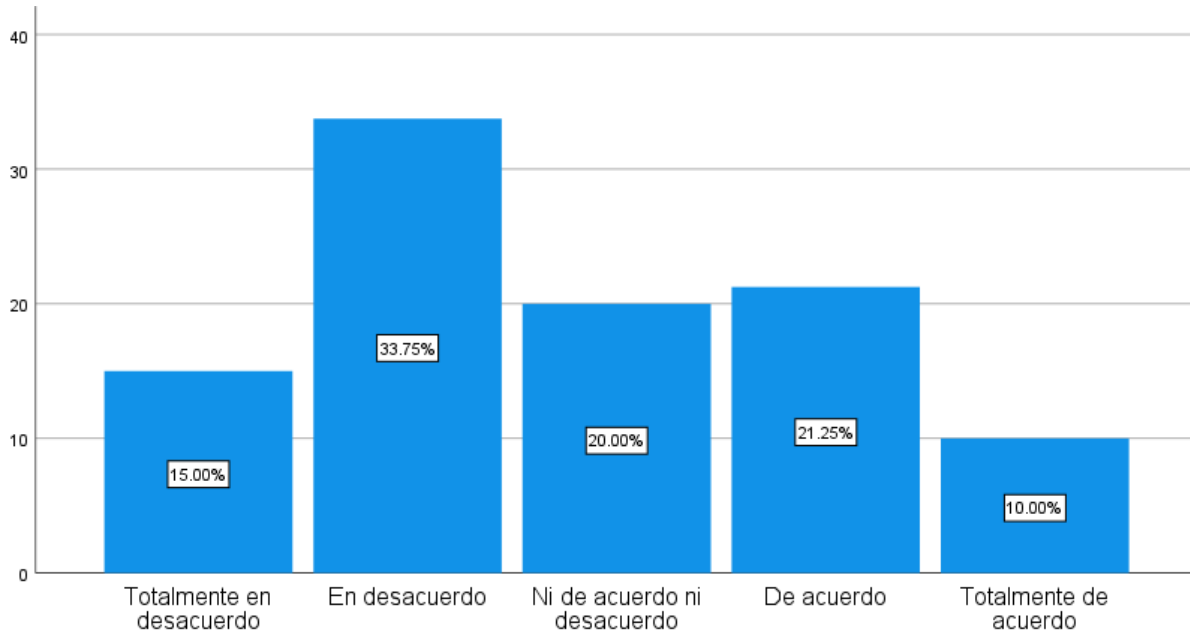


Nota. Existe una mayoría de 33.75% de los encuestados que no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo de que su supervisor brindara retroalimentación en el desempeño de los trabajadores, un 28.75% que están en desacuerdo y un 11.25% que están totalmente en desacuerdo con la pregunta. Finalmente, un 20% estuvo de acuerdo de que su supervisor brindara feedback en el desempeño de los colaboradores y un mínimo de 6.25% de encuestados que estuvo totalmente de acuerdo, por ello, la gran mayoría de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo de que su supervisor brindaba feedback (retroalimentación) en el desempeño de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Figura 16

Indicaciones que se entienden del supervisor.



Nota. Se observa que existe una mayoría de 33.75% de los encuestados que estuvieron en desacuerdo con que las indicaciones de su supervisor hayan sido fáciles de entender, un 15% que estuvieron totalmente en desacuerdo, un 20% que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Por otra parte, un 21.25% estaban de acuerdo con que el supervisor brindaba indicaciones fáciles de entender y un mínimo de 10% de encuestados que estuvieron totalmente de acuerdo con que las indicaciones del supervisor eran fáciles de entender.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Tabla 5

Sexo de encuestados por niveles de la dimensión condiciones de trabajo

		DIMENSIÓN SOCIALIZACIÓN CON EL JEFE (agrupado)				Total
		Nivel Bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Sexo de los encuestados	Masculino	Count	17	17	7	41
		% of Total	21.3%	21.3%	8.8%	51.2%
	Femenino	Count	4	25	10	39
		% of Total	5.0%	31.3%	12.5%	48.8%
Total	Count	21	42	17	80	
	% of Total	26.3%	52.5%	21.3%	100.0%	

Nota. Se observa que existe una mayoría de 21.3% de los encuestados de sexo masculino que consideraban que la dimensión socialización con el jefe estaba en un nivel bajo y también medio, un 31.3% de del sexo femenino que lo consideraban en nivel medio y la mayoría de las mujeres determinaron con un 12.5% que la socialización con el jefe fue un factor más resaltante para su separación de la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Tabla 6

Edad de encuestados por niveles de la dimensión socialización con el jefe

		DIMENSIÓN SOCIALIZACIÓN CON EL JEFE (agrupado)			Total	
		Nivel Bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad de los encuestados	18 a 22 años	Count	8	16	5	29
		% of Total	10.0%	20.0%	6.3%	36.3%
	23 a 27 años	Count	8	8	2	18
		% of Total	10.0%	10.0%	2.5%	22.5%
	28 a 32 años	Count	2	6	4	12
		% of Total	2.5%	7.5%	5.0%	15.0%
	33 a 37 años	Count	2	6	2	10
		% of Total	2.5%	7.5%	2.5%	12.5%
	38 a más	Count	1	6	4	11
		% of Total	1.3%	7.5%	5.0%	13.8%
Total		Count	21	42	17	80
		% of Total	26.3%	52.5%	21.3%	100.0%

Nota. Se observa que existe una mayoría de 20% de los encuestados de 18 a 22 años que consideraban que la dimensión socialización con el jefe estaba en un nivel medio, a su vez la mayoría de el mismo rango de edad y los de 23 a 27 años determinaron con un 10% que la socialización con el jefe ha sido una de los factores más bajos para una rotación laboral.

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

La dimensión socialización con el jefe se ubica en un nivel medio con un 52.5%, y es el 3er factor de rotación laboral de nivel alto con un 21.3% según la encuesta realizada.

Se concluye que, todas las dimensiones se colocan en un nivel medio, no obstante, el principal factor que ocasionó las rotaciones laborales fue las condiciones de trabajo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusiones

De acuerdo a los resultados encontrados, se inicia la realización de las discusiones de acuerdo al objetivo general y a los objetivos específicos.

En el objetivo general, se pudo demostrar que sí existe una caracterización de los factores de rotación de personal principalmente por las condiciones de trabajo en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022, con un nivel alto de 23.8%, esto quiere decir que si la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 contaran con mejores condiciones para laborar no existiría rotación.

Este resultado tiene similitud con lo obtenido por Dávila y Quiroz (2020) en su investigación realizada en la ciudad de Trujillo, Perú, sobre la rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery, estos determinaron que, si existen buenas condiciones de trabajo, el colaborador aumentará su productividad generado por su motivación. Esta investigación pertenece al mismo sector, mismo enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo.

También se encuentran Chavez y Santi (2018), su investigación forma parte del mismo sector, a su vez en su artículo obtuvieron resultados similares, indicando que la dimensión más propicia fue la dimensión condiciones de trabajo.

Luego de comparar los resultados de las investigaciones, se puede decir, que guardan semejanza al desarrollarse en un mismo contexto, ya que ambas están dedicados al rubro de fast food. Asimismo, se puede afirmar que los trabajadores aumentarán su productividad, no se

retirarán de la empresa si existen buenas condiciones de trabajo en las organizaciones, factor comprobado con mayor índice de rotación.

Por otra parte, esto tiene coherencia con la definición de Reaño (2019), quien señala que las condiciones de trabajo son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral. Según lo descrito, se puede decir que guarda relación con los resultados de la investigación desarrollada, puesto que muestra a las condiciones de trabajo como el mayor factor de rotación laboral frente a los factores salario y a la socialización con el jefe.

En el objetivo específico 1, se evidenció que existe rotación de personal con un 22.5% debido al factor salario, este se encuentra como 2do factor de rotación laboral en cuanto a nivel de presencia alta. Asimismo, los resultados muestran que el 31.25% de los extrabajadores no estuvieron satisfechos con su salario en comparación a otras empresas, un 36.25% que está ni de acuerdo ni desacuerdo que tuvieron satisfacción con el sistema de comisiones y el 38.75% que indican que el salario fue un factor influyente para su retiro de la empresa. Todo ello nos indica que, la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 en el distrito de Cercado de Lima existe alta rotación de personal gracias al factor salario.

No obstante, se encontró investigaciones que difieren, como el estudio realizado por Arrieta et al. (2021) que buscó examinar el principio de rotación laboral con un diagnóstico y con ello actualizar el proceso de ingreso y formación de recursos humanos, los resultados encontrados por dicho autor concluyeron que la mayor causa de rotación de personal es la

selección y capacitación incorrecta de personal puesto que el ingresante a la empresa no es instruido y a la vez adecuado generando pérdidas a la empresa. Así también, se encuentra el estudio de Espinoza y Rojas (2019) que en su investigación concluyeron que la circulación de personal va relacionado a un mal proceso de selección.

Luego de comparar los resultados de la investigación y antecedentes, se puede decir, que no guardan semejanza, debido a que solo uno se desarrolla en el mismo contexto, la primera está dedicada al rubro de comunicaciones y el otro al de comida rápida. Es por ello, que se puede afirmar que la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 tienen una mayor rotación por el factor salario a comparación de la empresa Smartcell, es importante que una empresa cuente con una buena motivación salarial para una estabilidad laboral en sus trabajadores.

Del mismo modo, en el marco teórico de la presente investigación, Zúñiga (2020) menciona que el salario actualmente se le denomina al pago que el empleador les hace a jornales, colaborador obrero, o a quien trabajo por días o incluso semanas. Esta teoría tiene mucha relación con la investigación realizada, ya que según los resultados que se obtuvieron, la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 están generando alta rotación de personal, lo cual se debe a un mal manejo del factor salario.

Montero y Miranda (2020) señalan que los grados de satisfacción en los ámbitos del dinero, la salud, la privacidad, la recreación, la vida de familia y el trabajo tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo en la satisfacción con la vida. Lo dicho por los autores, se relacionan con los resultados que indican que existe un 30% que afirma que las fechas de pago

en las franquicias fueron puntuales siendo esto un motivo de retención de personal en lugar de rotación.

En el objetivo específico 2, según la tabla N° 4, se pudo evidenciar que existe rotación de personal con un 23.8% debido al factor condiciones de trabajo, este se encuentra como 1er factor de rotación laboral en cuanto a nivel de presencia alta. El 32.5% de los extrabajadores aseguraron que se sintieron seguros con la infraestructura de la empresa, también de ello el 30% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo que sus horarios de trabajo fueron flexibles, además el 28.75% se sintieron cómodos con su horario laboral y el 31.25% de los encuestados que estuvo neutral que tuvieran las herramientas para realizar su labor.

De esta manera, se encuentra similitud con Vizueta (2021) que en su investigación concluyó que si existe una buena cultura organizacional habrá motivación, lo que generará una gran productividad en los empleados.

Asimismo, coincide con el estudio de Serrano-Rivas et al. (2022) que en su artículo concluyeron que los trabajadores se retiraron voluntariamente de la compañía influidos por la presión laboral y el bajo salario.

Luego de comparar los resultados de las investigaciones, se puede decir que existe similitud entre ellas, debido a que, ambas han buscado identificar las causas de rotación laboral. Asimismo, se puede afirmar que los extrabajadores valoran la buena cultura organizacional como lo son las buenas condiciones de trabajo, lo que de no respetarse se generaría rotación.

Por su parte, Dávalos (2017) en cuanto a la contextualización teórica, señala que las condiciones de trabajo son la jornada, descansos, remuneración, vacaciones y todos los beneficios en dinero en especie que el trabajador recibe por su labor. Estas condiciones están establecidas en contratos individuales o contratos colectivos, teoría que guarda relación con la investigación desarrollada, ya que la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 presentan de manera buena y regular las condiciones de trabajo y el cuál según los resultados, los extrabajadores lo confirman.

En el objetivo específico 3, se observó que existe rotación laboral con un 21.3% debido al factor socialización con el jefe, este se encuentra como 3er factor de rotación de personal en cuanto a nivel de presencia alta. El 32.5% de los excolaboradores afirmaron que no sintieron apoyo de su supervisor en alguna situación personal, además el 28.75% negaron que su jefe inmediato tuviera un trato equitativo con los colaboradores así como la distribución de trabajo, lo que es de suma importancia ya que nos indica que las franquicias no trabajan el factor socialización con el jefe.

Estos resultados guardan relación con los resultados hallados por Tapia (2018) quien concluyó en su trabajo de investigación que el reconocimiento de parte del superior hacia el trabajador tiene más impacto en la satisfacción laboral, un factor determinante de rotación de personal fue el salario.

Así también, se encuentra el estudio de Piña (2020) que en su investigación concluyó que existe un mal clima laboral en la empresa de servicio, carece de reconocimientos y existe un mal liderazgo por parte de los supervisores.

Luego de comparar los resultados de las investigaciones, se encuentra que guardan semejanza, a pesar de desarrollarse en contextos distintos. De igual manera, se puede afirmar que es importante que las organizaciones cuenten con una buena relación laboral de parte de los supervisores hacia sus trabajadores para evitar una rotación, y todo ello se genera a través de una capacitación de comunicación y socialización.

Guzmán (2018) menciona que es muy importante que los supervisores y gerentes de línea brinden apoyo propio a sus colaboradores y promuevan una atmósfera positiva empoderando a cada uno de ellos, los empleados verán positivamente su ambiente de trabajo, lo que generará confianza y un alto nivel de eficiencia en la organización. De acuerdo a ello, la teoría tiene relación con la presente investigación, puesto que en la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 se evidencia la falta de apoyo e interés equitativo de parte del jefe hacia sus colaboradores, la frecuencia es menor y ocasional.

4.2 Conclusiones

Se determinó como los principales factores que dan origen a la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022 a la dimensión salario, las condiciones de trabajo y la socialización con el jefe. Asimismo, se encontró que el 23.8% de los extrabajadores consideraron como 1er factor de rotación de personal a las condiciones de trabajo. Esto indica, que la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 no cuentan con condiciones óptimas de trabajo para a sus colaboradores, lo que conlleva a que exista alta rotación de personal.

En cuanto a las características del salario que originan la rotación de personal en las franquicias de comida rápida, se identificó que hay un 38.75% que afirma que su salario fue un factor influyente para su retiro de la empresa, así como también hay un 31.25% que no estuvieron satisfechos con su salario en comparación a otras empresas. Sin embargo, se identificó que hay un 36.25% que no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo que tuvieran satisfacción con el sistema de comisiones. Todo ello, indica que el factor salario es muy importante en la decisión del trabajador de quedarse en la empresa, pero no se está logrando un buen manejo de salario por lo que esto originó una alta rotación de personal en las franquicias.

En relación a las características de las condiciones de trabajo, se identificó que un 32.5% de los extrabajadores se sintieron seguros con la infraestructura de la empresa. Asimismo, 28.75% se sintieron cómodos con su horario laboral. Por otra parte, un 30% estuvo neutral que sus horarios de trabajo fueron flexibles, así como el 31.25% que tuvieran las herramientas para realizar su labor, ello es debido a que algunos excolaboradores en ocasiones sí tuvieron las mejores condiciones para desempeñar su trabajo y en otras no.

Finalmente, se identificó las características de la socialización con el jefe que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, donde un 32.5% no sintieron apoyo de su supervisor en alguna situación personal y un 28.75% donde su jefe inmediato no tenía un trato equitativo con los colaboradores, así como la distribución de trabajo, lo que generan que los trabajadores se sientan excluidos. Asimismo, ello genera que los colaboradores se retiren de su centro laboral por el aspecto emocional, por lo cual la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 deberían de

capacitar a sus supervisores en cómo crear una buena relación con su personal a cargo y así evitar posibles rotaciones laborales.

4.3 Recomendaciones

Se presentan las siguientes recomendaciones para las franquicias de comida rápida:

Se recomienda realizar un estudio correlacional causal sobre los principales factores de rotación de personal y cómo influye en la estabilidad de las franquicias de comida rápida, para determinar la importancia de trabajar en los factores y evitar rotaciones. De la misma manera mantener la puntualidad en los pagos a los colaboradores ya que esto genera retención de personal.

Implementar una escala de salarios para sus colaboradores en base a su desempeño laboral, con la finalidad de que el factor salario sea un incentivo para que el trabajador pueda mejorar su productividad y desempeño de funciones.

Programar semanalmente un cronograma de auditoría para mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, ya que con condiciones óptimas estos tendrán un mejor desempeño laboral en sus funciones, lograrán los objetivos establecidos y se evitará rotaciones laborales.

Capacitar a los superiores en liderazgo para que establezcan buenas relaciones con los colaboradores ya sea por modalidad presencial o remota, esto ayudará a motivarlos a incrementar sus resultados y desempeño general y a la vez va a permitir verse como una franquicia de desarrollo de empleados motivados.

Con los resultados obtenidos, se recomienda directamente a los futuros investigadores seguir con la búsqueda sobre las variables para reconocer que otro tipo de factores de rotación de personal son causales para existir una alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida, añadiendo distintas dimensiones a comparación del presente estudio realizado, de manera primordial tratando de investigar profundamente en franquicias de comida debido a que, a pesar que en la actualidad existen diferentes estudios realizados de factores de rotación de personal, se evidenció que aún persiste una carencia de investigaciones en concordancia a la rotación de las franquicias de comida rápida, por tal motivo se recomienda seguir ampliando investigaciones con relación al acontecimiento del estudio, en lo posible tratar de proponer distintas dimensiones con el objetivo de encontrar mejoras y recomendaciones con respecto al estudio realizado en la presente investigación

Referencias

- Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa “Avecitas”* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Archivo digital.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf
- Amador, O. (2013, 9 de julio). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20los%20dos%20factores%20de%20Herzberg%201,motivaci%C3%B3n.%20...%208%202.%20...%209%20Bibliograf%C3%ADa.%20>
[0](https://www.gestipolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20los%20dos%20factores%20de%20Herzberg%201,motivaci%C3%B3n.%20...%208%202.%20...%209%20Bibliograf%C3%ADa.%20)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación ENFOQUES CONSULTING EIRL* [file:///C:/Users/rharvey/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/rharvey/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(1).pdf)
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica]

Santo Toribio de Mogrovejo]. Archivo digital.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLluncorJavier.pdf

Arrieta, Y., Muñoz, A. y Sevilla, M. (2021). *Análisis de las causas de rotación de personal y su incidencia en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal en la empresa Smartcell, S.A. en el periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Nacional]. Archivo digital.

<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/647/ANALISIS%20DE%20LAS%20CAUSAS%20DE%20LA%20ROTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Astete, O. (2022). *Nivel de conocimiento sobre metodología de la investigación en estudiantes del VII al XI semestre de la escuela profesional de odontología, UNSAAC – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Archivo digital.

https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6534/253T20220125_T C.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2019). *Rotación de jefas y jefes de Recursos Humanos en las entidades públicas*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1064261/Rotacion_jefes_Recursos_Humanos_entidades.pdf

Becerra, N. (2018). *Rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35447/Becerra_GN.pdf?seq

[uence=1&isAllowed=y](#)

Bernabe, J. (2020). *La Rotación de personal en una Plataforma de un Call Center en el Cercado de Lima durante el primer semestre del 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25472/Bernabe%20del%20Pino%20c%20Jhoan%20Marina%20Schirley.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Callirgos, J. (2018). *Influencia del liderazgo en la rotación del personal de Konecta S.A.C. Movistar postpago de Cercado de Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19410/Callirgos_RJJ-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Castillon, K. y Castillon, M. (2022). *La rotación del personal y la cultura organizacional de los colaboradores de la I.E.P. Abraham Lincoln College, Chincha Alta 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91722/Castillon_DLCK-Castillon_DLCMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillon, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Archivo digital.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon_fr.pdf?sequence=3

Chavez, S. y Santi, M. (2021). *Factores que influyen en la rotación de personal en una empresa dedicada a la comida rápida de hamburguesas en la Provincia Constitucional del Callao, distrito Callao, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

Archivo digital.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29800/Chavez%20Munayco%2c%20Sofia%20Isabel-Santi%20Morales%2c%20Milagritos%20Roxana%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo.

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Coll. (2020, 28 de marzo). *Rotación de personal*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html#:~:text=La%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal%20es,la%20jubila%20ci%C3%B3n%20o%20el%20fallecimiento>

Dávalos, M. (2017, 29 de julio). Condiciones de trabajo. *La Prensa*, 4(1), 1.

<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/11582/13443>

Dávila, K. y Quirós, A. (2020). *Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
Archivo digital.

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6854/1/REP_KAROL.D%
c3%81VILA_ANA.QUIR%
c3%93S_ROTACI%
c3%93N.DE.PERSONAL.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6854/1/REP_KAROL.D%c3%81VILA_ANA.QUIR%c3%93S_ROTACI%c3%93N.DE.PERSONAL.pdf)

Espinoza, A., & Rojas, E. (2019). *Diseño de un modelo basado en la combinación de estrategias de Recursos Humanos para reducir la rotación de personal en restaurantes de comida rápida*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Archivo digital.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626418/Espinoza_TA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

García, J. (2020). *La relación del feedback con el desempeño laboral en la empresa de transporte Virgen Purísima – Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8062/Garc%
c3%ada%20Ca
pu%
c3%blay%20Jorge%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8062/Garc%c3%ada%20Capu%c3%blay%20Jorge%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gavidia, D. (2021, febrero). *Pese a la pandemia, Perú es uno de los países con mayor rotación laboral*. SUDACA. <https://sudaca.pe/noticia/emprende/pese-a-la-pandemia-peru-es-uno-de-los-paises-con-mayor-rotacion-laboral/>

Gomez, J. (2021, 29 de abril). ¿Qué es la infraestructura?. *Revista IDM Infraestructura y desarrollo en México*, (1), 1. <https://www.revistainfraestructura.com.mx/significado-definicion-y-tipos-de-infraestructura/>

Guevara, K. y Guevara, N. (2020). *Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera Crediscotia Jaén – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de

[ontenido%20del%20trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Hernández-Olivares, S., Cruz-Netro Z., Meza, Cruz-Netro L. (2017, 30 de mayo). Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50.

https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%c3%a1ndez-%20Metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n.pdf>

Kampkötter et al. (2018). Job rotation and employee performance: evidence from a longitudinal study in the financial services industry. *The international journal of human resource management*, 29(10), 1709-1735.

Lara-Quintero, S., Naranjo, G. y Gonzalez, M. (2019). Factores asociados a la rotación de empleados en las organizaciones: Un análisis desde la literatura. *Universidad Simón Bolívar*.

https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4395/Factores_asociados_rotaci%C3%B3n_empleados_organizaciones_Art%C3%ADculo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Latorre, L. y Marquez, A. (2021). *Caso de estudio: Factores que determinan la rotación del*

personal en los centros de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones

[Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Archivo digital

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15300/Latorre_Marquez-Factores-determinan-rotaci%C3%B3n-personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montero, J. (2022). *Modelo asociativo entre factores predictores de la intención de rotación laboral en el personal de los colegios adventistas de la Unión Peruana del Norte de la Iglesia Adventista (UPN) durante el 2021* [Tesis de doctorado, Universidad Peruana Unión]. Archivo digital.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5790/Jorge_Tesis_Doctor_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montero, R. y Miranda, Á. (2020, agosto). Determinantes de la satisfacción con la vida entre los trabajadores chilenos. *Revista de la CEPAL*. (131), 204.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45959/RVE131_Montero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montoya (2020). *Intención de rotación de los colaboradores en las organizaciones*. [Tesis de bachiller, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Archivo digital.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3220/1/TIB_MontoyaBancesMax.pdf

Muñoz, R. (2019). *Análisis de la situación actual de la metodología para proyectos de servicios tecnológicos. Caso CIATEQ AC*. [Tesis de maestría, CIATEC, A.C.]. Archivo digital.

<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/375/1/Mu%C3%B1ozChavezRaulRoberto%20MDGPI%202019.pdf>

- Navarro, M. (2022). *Influencia de la rotación de personal y la afectación al desarrollo sostenible en las instituciones educativas privadas - Huancayo 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Archivo digital.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11207/2/IV_PG_MGP_TE_Navarro_Zamudio_2022.pdf
- Pérez, J. y Gardey A. (2014). *Salario - Qué es, definición y concepto*. Definición.de.
<https://definicion.de/salario/>
- Piña, N. (2020). *Propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicio, Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Archivo digital.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3917/T061_75195734_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Benito, S. (2015, marzo). *Nivel de autoestima en el proceso de aprendizaje de los niños de la sección celeste cinco años de la I.E.I. “Jose G. Otero” de Tarma, 2016* [Tesis de especialización, Universidad Nacional de Huancavelica]. Archivo digital.
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aff09522-2170-4a58-80dc-8cf06072be94/content>

- Reaño, R. (2019). *Relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Administración Central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9358/RIMreccrv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rendón-Macías, M., Villasís-Keeve, M. y Miranda-Novales, M. (2016). Estadística descriptiva, *Revista Alergia México*. 63(4), 397-407.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Reyes, N. (2015). *El Salario en la actualidad Dominicana* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña]. Archivo digital.
<https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/908/El%20salario%20en%20la%20actualidad%20dominicana.pdf?sequence=1>
- Rubio, J. y Villagrán, D. (2017). *La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Archivo digital.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20744/1/ROTACION%20DE%20PERSONA%20L%20RUBIO-VILLAGRAN.pdf>
- Serrano-Rivas, A., Vielma-Castillo, R. y Aguilar-Favela, E. (2022). Causas que originan la rotación de personal dentro de las empresas de manufactura en San Pedro, Coahuila. *Revista Ciencia, Ingeniería y Desarrollo Tec Lerdo*, 1(8), 448-623.

<http://revistacid.itslerdo.edu.mx/coninci2022/CID-114.pdf>

Tapia, L. (2020). *El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31258/1/69%20GTH.pdf>

Torres, A. (2017, junio). *¿En qué consisten las condiciones de trabajo?. Gestión*.

<https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993-noticia/#:~:text=%22Las%20condiciones%20de%20trabajo%20son,de%20sus%20labores%22%2C%20indic%C3%B3>

Trelles, E. (2018). *Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. Archivo digital.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420/trelles_tel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, G. y Santos, A. (2019). *La relación jefe-subordinados como factor importante en el desempeño laboral de los trabajadores de servicios generales de un hospital* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Archivo digital.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39197/1/Sistematizacion%20Santos%20-%20Villanueva.pdf>

Villanueva, W. (2020). *Bienestar laboral y la rotación de personal de la empresa Dynamicall*,

Independencia, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64962/Villanueva_BWG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J., Miranda-Novales, G. y Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones, *Revista Alergia México*. 65(4), 414-421.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

Vizueta, G. (2021). *La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. Archivo digital.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20088/1/UPS-GT003166.pdf>

Zúñiga, B. (2020). *Las Remuneraciones y el Rendimiento Laboral en la empresa de transportes San Martín de Porres S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%20C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

ANEXO N° 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 7

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
FACTORES DE ROTACIÓN DE PERSONAL	Según Montoya (2019) define que la rotación de personal es un derecho legítimo de los colaboradores, puesto que, es una estrategia para encontrar nuevas oportunidades de empleo, los cuales estarían relacionados a sus objetivos y metas, lo que genera en el individuo una sensación de desarrollo y de evolución personal,	Para medir los factores de rotación de personal es fundamental obtener los resultados. Desde ahí se toman las dimensiones: Salario, Condiciones de trabajo y Socialización con el jefe y como indicadores: Satisfacción económica, Incentivos económicos, Infraestructura, Horarios flexibles, Material de trabajo, Apoyo, Feedback y Buen trato.	SALARIO (ítems 1, 2, 3, 4, 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción económica • Incentivos económicos 	Ordinal
			CONDICIONES DE TRABAJO (ítems 6, 7, 8, 9, 10)	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Horarios flexibles • Material de trabajo 	

	<p>esto ayudará a facilitar su actitud y su desempeño en otros entornos.</p>	<p>Se desarrolló una encuesta en base al instrumento del cuestionario de 15 preguntas, que será medido por la escala de Likert, se aplicó a una muestra de 80 extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de las franquicias de comida rápida en el distrito de Cercado de Lima, 2021.</p>	<p>SOCIALIZACIÓN CON EL JEFE</p> <p>(ítems 11, 12, 13, 14, 15)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Feedback • Buen trato 	
--	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Elaboración propia

ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 8

Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
	¿Cuáles son los principales factores que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?	Determinar los principales factores que dan origen a la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.	Factores de rotación de personal	Salario	-Satisfacción económica -Incentivos económicos	ENFOQUE: Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica o pura NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva DISEÑO:
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS				

<p>“Principales factores que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022”</p>	<p>¿Cuáles son las características del salario que originan la rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?</p>	<p>Identificar las características del salario que originan la rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.</p>		<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>-Infraestructura</p> <p>-Horarios flexibles</p> <p>-Material de trabajo</p>	<p>No experimental y de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>La población está conformada por los extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de la franquicia de comida rápida 1, franquicia de comida rápida 2 y franquicia de comida rápida 3 en el distrito de Cercado de Lima.</p> <p>Esta población es infinita, no se sabe el número de trabajadores porque no hay una data, por lo tanto, es no conocida.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra está conformada por 80 extrabajadores de puestos de atención al cliente y producción de la franquicia de comida rápida 1, la franquicia de comida rápida 2 y la franquicia de comida rápida 3</p>
	<p>¿Cuáles son las características de las condiciones de trabajo que originan la rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?</p>	<p>Identificar las características de las condiciones de trabajo que originan la rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.</p>				

	<p>¿Cuáles son las características de la socialización con el jefe que originan la rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022?</p>	<p>Identificar las características de la socialización con el jefe que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima, 2022.</p>		<p>Socialización con el jefe</p>	<p>- Apoyo - Feedback</p>	<p>en el distrito de Cercado de Lima, 2022</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración propia

ANEXO N° 3: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE FACTORES DE ROTACIÓN DE PERSONAL

INSTRUCCIONES: La presente encuesta, consta de distintos ítems. Cada ítem incluye distintas alternativas de respuestas. Lea con atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas. Para cada ítem, marque su respuesta. Gracias.

Edad	1) De 18 a 22 años	
	2) De 23 a 27 años	
	3) De 28 a 32 años	
	4) De 33 a 37 años	
	5) De 38 a más	
Género	Masculino	1
	Femenino	2

La presente encuesta, tiene por finalidad recoger información sobre los principales factores que originan la alta rotación de personal en las franquicias de comida rápida en Cercado de Lima.

VARIABLE I: FACTORES DE ROTACIÓN DE PERSONAL

Salario	Escala			
	Totalmente en	n desacuerdo	i de acuerdo ni	e acuerdo

	desacuerdo		desacuerdo		
El salario fue un factor influyente para retirarse de la empresa.	1				5
Las fechas de pago fueron puntuales.	1				5
Estuve satisfecho(a) con el sistema de comisiones.	1				5
Estuve satisfecho(a) con mi sueldo en relación con el mercado laboral.	1				5
La empresa incentivaba económicamente al personal.	1				5

Condiciones de trabajo	Escala				
	Tot almente en desacuerdo	n desacuerdo	i de acuerdo ni desacuerdo	e acuerdo	Tot almente de acuerdo
Me sentí seguro(a) con la infraestructura de la empresa	1				5
Los horarios de trabajo eran flexibles.	1				5
Tuve las herramientas necesarias para realizar mi trabajo	1				5
Ud. se sintió cómodo con su horario de trabajo.	1				5
0 Tuve la información necesaria para realizar mis funciones.	1				5

Socialización con el jefe		Escala				
		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
1	Sentí el apoyo de mi supervisor en alguna situación personal	1				5
2	Mi jefe inmediato tenía un trato justo con todos los colaboradores, distribuía el trabajo de manera equitativa y apropiada.	1				5
3	Mi supervisor demostró aprecio y/o interés sincero por el bienestar de sus colaboradores.	1				5
4	El supervisor brindaba feedback (retroalimentación) en el desempeño de los colaboradores.	1				5
5	Las indicaciones del supervisor eran fáciles de entender.	1				5

ANEXO N° 4: EVIDENCIAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validación del instrumento (Cuestionario de Factores de Rotación de Personal)



1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				70	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				75	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				75	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:70.....% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... 20/04/2019

Firma del Experto Informante.
 DNI N°..... 09 966804
 Teléfono N°..... 95715516

Fuente: Bernabe (2020)

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 0.5% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... Lima, 25 de abril 2019



Firma del Experto Informante.
DNI. N°... 051164405
Teléfono N°... 996 302456

Fuente: Bernabe (2020)

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					87
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					88
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					86
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					84
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					88

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Breña 27 de Abril 2019


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 8200234
 Teléfono N° 94526759

Fuente: Bernabe (2020)

Confiabilidad del instrumento (Cuestionario de factores de rotación de personal)

Tabla 3

Confiabilidad a través de la consistencia interna

	Alfa de Cronbach	Total ítems
Piloto (N=10)	0.83	15
Muestra (N=30)	0.81	15

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Bernabe (2020)

ANEXO N° 5: EVIDENCIA DE LA BASE DE DATOS

BASE DE DATOS FACTORES DE ROTACIÓN DE PERSONAL - Excel

Rut Estefani Harvey Romero

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
	N°	GENERO	EDAD	P1	P2	P3	P4	P5	SALARIO	P6	P7	P8	P9	P10	CONDICIONES DE TRABAJO	P11	P12	P13	P14
1	1	2	1	5	5	3	2	1	16	3	4	4	4	3	15	2	1	2	3
2	2	1	1	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4
3	3	2	5	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	4	1	3	4	5	3	3	3	18	5	3	4	4	4	15	1	3	3	3
5	5	1	1	4	5	3	4	4	20	4	5	4	4	4	17	5	4	5	5
6	6	1	4	4	3	3	4	4	18	3	4	2	5	3	14	4	3	3	4
7	7	2	5	2	5	4	5	4	20	5	5	5	3	4	17	4	3	3	3
8	8	1	3	3	4	2	3	2	14	4	4	4	3	3	14	3	3	4	3
9	9	2	5	4	3	3	3	2	15	4	3	4	4	4	15	2	2	3	3
10	10	1	5	5	3	2	2	2	14	4	3	2	3	3	11	3	3	3	3
11	11	2	3	4	1	3	4	2	14	4	5	5	5	5	20	5	5	5	4
12	12	1	4	4	4	4	1	1	14	2	1	2	2	2	7	2	2	2	2
13	13	1	1	2	5	3	3	3	16	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5
14	14	1	2	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	14	4	4	3	4
15	15	2	5	3	3	5	5	2	18	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5
16	16	1	4	4	4	4	2	4	18	4	4	4	3	3	14	3	3	4	4
17	17	2	2	3	5	3	3	2	16	3	3	3	1	1	8	3	1	3	3
18	18	1	2	5	1	1	2	1	10	2	1	3	2	3	9	1	3	1	1
19	19	1	5	3	4	3	4	3	17	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5
20	20	2	5	2	2	3	2	2	11	3	3	5	2	3	13	3	4	3	2
21	21	1	1	4	3	3	3	1	14	3	3	3	3	3	12	2	2	2	2
22	22	2	1	4	5	4	4	3	20	4	4	4	5	5	18	5	5	5	4
23	23	2	3	1	5	5	5	5	21	5	4	5	4	4	17	5	3	5	3
24	24	1	2	4	2	2	4	2	14	2	3	3	4	2	12	2	3	2	2
25	25	2	3	4	5	4	4	1	18	4	4	4	4	4	16	4	5	5	4
26	26	2	2	3	5	4	5	5	22	5	5	5	5	5	20	5	5	4	5
27	27	2	5	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4
28	28	2	4	3	4	2	4	3	16	4	3	2	4	3	12	4	3	3	3
29	29	2	3	3	5	2	4	3	17	4	4	4	3	3	14	4	4	3	3
30	30	2	1	3	2	4	2	3	14	3	2	3	2	1	8	3	3	2	2


BASE GENERAL

Listo Accesibilidad: todo correcto

ANEXO N° 6: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Factores de Rotación de Personal, Lima 2022

Preguntas Respuestas 90 Configuración



Factores de Rotación de Personal

El objetivo de este cuestionario es conocer la apreciación laboral de los extrabajadores de franquicias de comida rápida. Ante todo gracias por tu tiempo y participación.

Edad

- 18 a 22 años
- 23 a 27 años
- 28 a 32 años
- 33 a 37 años
- 38 a más

Género *

Tú trabajaste en una franquicia de comida rápida hace un mes, verdad?

Exacto, pásame el link de la encuesta

Ok

<https://forms.gle/3aurnYJyFfMPoHdq9>

Listo, éxitos!!!

Muchas gracias 😊

Claro que sí me puedes mandar 👍

Está bien

<https://forms.gle/3aurnYJyFfMPoHdq9>

Cuando termines de llenar la encuesta me confirmas por favor

Listo señorita

Gracias! 🙏

[/3aurnYJyFfMPoHdq9](https://forms.gle/3aurnYJyFfMPoHdq9)

Hola María, veo que trabajaste en la franquicia de comida rápida que vende hamburguesas, soy estudiante y estoy realizando mi trabajo de investigación, te comparto mi encuesta, te agradecería llenarlo.

Ya está 👍

Muchas gracias! Que tengas un buen día 🙌

Gracias

[/3aurnYJyFfMPoHdq9](https://forms.gle/3aurnYJyFfMPoHdq9)

Hola Isaac, vi que laboraste en la franquicia rápida de donas de Cercado, soy estudiante y estoy haciendo una investigación, te comparto mi encuesta, espero puedas llenarlo, gracias.

Muy bien 🙌

Ya está

Suerte!

Muchas gracias, buen día 🙏