



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Facultad de Posgrado e Investigación

Trabajo de Titulación para opción al título de Magister en:

Gestión del Talento Humano

Rotación de personal y su influencia en el clima organizacional de restaurantes de comida rápida en la Avenida 9 de Octubre en Guayaquil, año 2023

Autora:

Stefanie Michelle Andrade Yépez

Directora de Tesis

María Augusta Játiva Pesantez PhD(c.)

Marzo - 2024

Guayaquil - Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

DECLARACIÓN EXPRESA “La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Maestría me corresponde exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL - UTEG “.

Stefanie Michelle Andrade Yépez

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación primero a Dios, a mis familiares que confiaron en mí, quienes me empujaron a seguir este camino que ha tenido altos y bajos, pero gracias al Señor estoy culminando y estoy viendo los frutos que está dando.

Stefanie Michelle Andrade Yépez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque ha estado en todo momento en mis estudios, a mis papás y hermanos por apoyarme y brindarme facilidad para mis estudios. Sin olvidarme de toda mi familia, por sus palabras de aliento en seguir, a mis docentes de esta universidad que estuvieron desde primer día.

Stefanie Michelle Andrade Yépez

RESUMEN

Como punto de partida de la investigación se identifica un alto índice de rotación del personal en las empresas de comida rápida, pertenecientes al Grupo KFC ubicadas en la Av. 9 de octubre en la ciudad de Guayaquil en el año 2023, esto es coincidente con un aumento en la rotación de personal en estas empresas. En la investigación se pretende conocer la incidencia de la rotación de personal y su relación en el clima organizacional en los restaurantes de comida rápida ubicados en la avenida 9 de octubre de la ciudad de Guayaquil. Las empresas de comida rápida estudiadas son KFC, Menestras del Negro, Pollo Gus y Casa Res, los cuales, juntos tienen una población de 90 empleados, la misma que se asume como muestra, ya que es una población finita. La toma de datos se realiza a través de encuestas estructuradas con escala de Likert, en las cuales hay 16 preguntas para medir el clima organizacional y 14 preguntas para medir la rotación del personal. Los resultados obtenidos en la investigación indican que una rotación de personal alta afecta un buen clima laboral en las empresas.

Palabras claves: clima organizacional, rotación de personal, cadenas de comida rápida.

ABSTRACT

As a starting point of the research, a high rate of staff turnover is identified in fast food companies, belonging to the KFC Group, located on 9 de Octubre Avenue in the city of Guayaquil in year 2023, this is coincident with an increase in staff turnover in these companies. The research aims to determine the incidence of staff turnover and its relationship with the work environment in fast food restaurants located on Avenue 9 de Octubre in the city of Guayaquil. The fast-food companies studied are KFC, Menestras del Negro, Pollo Gus and Casa Res, which together have a population of 90 employees, which is assumed as a sample, since it is a finite population. The data collection is done through closed surveys with Likert scale, in which there are 16 questions to measure the work environment and 14 questions to measure staff turnover. The results obtained in the research indicate that high employee turnover affects a good work environment in companies.

Keyword: labor climate, employee turnover, fast food chains.

Índice general

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	1
Capítulo I Marco teórico conceptual	3
1.1. Antecedentes de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema de investigación.....	4
1.2.1. Formulación del problema	6
1.2.2. Sistematización del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la Investigación	7
1.5. Marco de Referencia de la Investigación.....	8
1.5.1. Clima organizacional	8
1.5.2. Dimensiones del clima organizacional.	9
1.5.2.1. Realización laboral	9
1.5.2.2. Involucramiento laboral	10
1.5.2.3. Seguridad laboral	10
1.5.2.4. Comunicación laboral	11
1.5.3. Rotación de personal.....	12
1.5.4. Causas de la rotación de personal	13
1.5.5. Rotación voluntaria.....	15
1.5.6. Rotación involuntaria.....	16
1.5.7. Costos de rotación de personal	16
1.5.8. Dimensiones de la rotación de personal.....	17
1.5.8.1. Remuneración de personal.....	17
1.5.8.2. Condiciones de trabajo.....	17
1.5.8.3. Aprendizaje organizacional	17
1.5.9. Índice de rotación de personal	18
Capítulo II Marco Metodológico	19
2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la Investigación	19
2.1.1 Tipo de diseño.....	19
2.1.1.1 Investigación descriptiva	19

2.1.2	Alcance de la investigación	19
2.1.2.1	Alcance descriptivo.....	19
2.1.3	Enfoque de la investigación	20
2.1.3.1	Enfoque mixto	20
2.2	Métodos de Investigación	21
2.2.1	Método no probabilístico	21
2.2.2	Muestreo discrecional	21
2.3	Unidad de análisis, población y muestra.....	22
2.3.1	Población	22
2.3.2	Muestra	23
2.4	VARIABLES DE OPERACIONALIZACION	24
2.5	Fuentes, técnicas e Instrumentos para la recolección de información	25
2.5.1	Fuentes de investigación.....	25
2.5.2	Técnica de investigación.....	25
2.5.3	Instrumentos de recolección de datos	26
2.6	Tratamiento de la Información	27
Capítulo III Resultados y discusión		29
3.1	Análisis de la situación actual	29
3.2	Resultados de la encuesta realizada	30
3.2.1	Tema de la encuesta: Clima laboral	31
3.2.2	Tema de la encuesta: rotación de personal.....	45
3.3.1	Resultados de la entrevista realizada a los especialistas de recursos humanos del grupo KFC.....	59
3.3.2	Resultados de la entrevista realizada a los especialistas de recursos humanos del grupo KFC.....	64
Conclusiones		65
Recomendaciones.....		66
Referencias Bibliográficas		67

Índice de Figuras

Figura No 1.	Pérdidas derivadas de la rotación de personal.	13
Figura No 2.	Causas que originan la rotación de personal.....	14

Índice de Tablas

Tabla No 1.	Población de colaboradores del Grupo KFC que laboran en locales ubicados en la Av. 9 de octubre.	22
Tabla No 2.	Operacionalización de las variables.....	24
Tabla No 3.	Escala de valoración de encuestas aplicada.....	27
Tabla No 4.	Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado	31
Tabla No 5.	Los horarios de trabajo no generan malestar en los trabajadores.	32
Tabla No 6.	He tenido la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa...	33
Tabla No 7.	El ambiente de trabajo lo motiva para trabajar	34
Tabla No 8.	La empresa brinda estabilidad laboral	35
Tabla No 9.	Siento que los despidos a trabajadores han sido justificados.....	36
Tabla No 10.	Se dan a conocer las causas de los despidos de un trabajador	37
Tabla No 11.	El personal es involucrado en temas importantes de la empresa	38
Tabla No 12.	Siento que la capacitación que recibo es efectiva.....	39
Tabla No 13.	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	40
Tabla No 14.	Mis compañeros demuestran lealtad hacia la empresa	41
Tabla No 15.	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	42
Tabla No 16.	Entre los trabajadores de la empresa prevalece un clima favorable	43
Tabla No 17.	El ambiente de trabajo lo motiva para su desenvolvimiento laboral	44
Tabla No 18.	Los beneficios que recibo son justos y equitativos en relación al trabajo que realizo	45
Tabla No 19.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo ..	46
Tabla No 20.	La empresa respeta la jornada laboral de los trabajadores.....	47
Tabla No 21.	La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional.....	48
Tabla No 22.	Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores	49
Tabla No 23.	Los despidos se dan de manera constante.....	50
Tabla No 24.	El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador....	51
Tabla No 25.	Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que piden la empresa.....	52
Tabla No 26.	La empresa fomenta la toma de decisiones por parte de los empleados... ..	53

Tabla No 27.	Los logros de los trabajadores son reconocidos.....	54
Tabla No 28.	Su empresa lo apoya para mejorar su desempeño	55
Tabla No 29.	La empresa cumple con los beneficios comunicados a sus empleados	56
Tabla No 30.	La empresa comunica de manera clara las metas a alcanzarse.....	57
Tabla No 31.	La empresa fomenta una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	58
Tabla No 32.	¿Los empleados son considerados en la toma de decisiones del área a la que pertenecen?	59
Tabla No 33.	¿La comunicación es adecuada entre los miembros de la empresa por áreas?.....	59
Tabla No 34.	¿Se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca?	60
Tabla No 35.	¿Existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca?.....	60
Tabla No 36.	¿Las capacitaciones impartidas reflejan una mayor satisfacción en los empleados?	61
Tabla No 37.	¿Los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente?	61
Tabla No 38.	¿Se comunica a los empleados las metas de la empresa?.....	62
Tabla No 39.	¿Qué estrategias se utilizan para compartir información con los empleados?	62
Tabla No 40.	Califique el clima organizacional en la marca a la que representa y por qué. Utilice una escala del 1 al 10.....	63
Tabla No 41.	¿Los colaboradores han demostrado compromiso en sus responsabilidades que repercuten en el bienestar del clima organizacional de la empresa?	63

Índice de Gráficos

Gráfico No 1.	Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado	31
Gráfico No 2.	Los horarios de trabajo afectan a los trabajadores.....	32
Gráfico No 3.	He tenido la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa...	33
Gráfico No 4.	El ambiente de trabajo lo motiva para trabajar	34

Gráfico No 5.	La empresa brinda estabilidad laboral	35
Gráfico No 6.	Siento que los despidos a trabajadores han sido injustificados.	36
Gráfico No 7.	Se dan a conocer las causas de los despidos de un trabajador	37
Gráfico No 8.	El personal es involucrado en temas importantes de la empresa	38
Gráfico No 9.	Siento que la capacitación que recibo es efectiva.....	39
Gráfico No 10.	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	40
Gráfico No 11.	Mis compañeros demuestran lealtad hacia la empresa	41
Gráfico No 12.	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.....	42
Gráfico No 13.	Entre los trabajadores de la empresa prevalece un clima favorable	43
Gráfico No 14.	El ambiente de trabajo lo motiva para su desenvolvimiento laboral	44
Gráfico No 15.	Los beneficios que recibo son justos y equitativos en relación al trabajo que realizo.....	45
Gráfico No 16.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo ..	46
Gráfico No 17.	La empresa respeta la jornada laboral de los trabajadores.....	47
Gráfico No 18.	La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional.....	48
Gráfico No 19.	Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores	49
Gráfico No 20.	Los despidos se dan de manera constante.....	50
Gráfico No 21.	El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador....	51
Gráfico No 22.	Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que piden la empresa	52
Gráfico No 23.	La empresa fomenta la toma de decisiones por parte de los empleados	53
Gráfico No 24.	Los logros de los trabajadores son reconocidos.....	54
Gráfico No 25.	Su empresa lo apoya para mejorar su desempeño	55
Gráfico No 26.	La empresa cumple con los beneficios comunicados a sus empleados	56
Gráfico No 27.	La empresa comunica de manera clara las metas a alcanzarse.....	57
Gráfico No 28.	La empresa fomenta una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	58

Índice de anexos

Anexo I.	Entrevista 1 a especialista de recursos humanos de la marca KFC	74
Anexo II.	Entrevista 2 a especialista de recursos humanos de la marca Pollo Gus	77
Anexo III.	Entrevista 3 a especialista de recursos humanos de la marca Casa Res	80
Anexo IV.	Entrevista 4 a especialista de recursos humanos de Menestras del Negro.	83
Anexo V.	Formato de encuestas de rotación de personal.....	86
Anexo VI.	Formato de encuestas de clima organizacional.....	88
Anexo VII.	Formato de entrevista.....	90
Anexo VIII.	Fotos de encuestas realizadas al personal de Casa Res	93
Anexo IX.	Fotos de encuestas realizadas al personal de Juan Valdez.....	94
Anexo X.	Fotos de encuestas realizadas al personal de KFC	96
Anexo XI.	Fotos de encuestas realizadas al personal de Menestras de Negro	99
Anexo XII.	Fotos de encuestas realizadas al personal de Pollo Gus	101
Anexo XIII.	Fotos de entrevistas realizadas a los Especialistas de recursos humanos del Grupo KFC.	103

Introducción

En la actualidad, las empresas de comida rápida se esfuerzan por fomentar un entorno de trabajo agradable en donde sus integrantes puedan sentirse a gusto para progresar y fortalecer sus habilidades, lograr sus objetivos en pro de su bienestar emocional. La estabilidad en el trabajo es un elemento clave para lograr un ambiente laboral satisfactorio, el cual se construye progresivamente gracias a la colaboración y la convivencia entre los empleados y los empleadores.

Sin embargo, las empresas de comida rápida, deben tomar sus decisiones y considerar el contexto en el que operan y las circunstancias a las que se enfrentan. La alta rotación de los empleados genera un problema que afecta el entorno laboral y la productividad, debido a los diferentes desafíos que afectan a la sociedad, algunas empresas se han visto obligadas a despedir a sus empleados para mantener sus actividades operativas (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Según Verdugo (2019) el capital humano es el activo más importante y la rotación de personal influye en el clima organizacional y el bienestar de los empleados. Esta afirmación resulta importante ya que la rotación del personal y el clima organizacional en el trabajo, se ven afectados en el desempeño y la productividad de los empleados.

Según la Universidad de las Américas (UDLA), (2024), las causas más comunes que incrementan la rotación de personal son las siguientes:

Salario mínimo superior al salario de equilibrio: Cuando el salario mínimo es mayor que el salario de equilibrio, se genera un desajuste que causa desempleo.

Nuevas tecnologías y automatización: El avance de la tecnología y el desarrollo de la robótica permite sustituir puestos de trabajo por precisas máquinas.

Crisis económica o financiera: Las crisis económicas o financieras provocan multitud de cierres de empresas y disparan las tasas de paro.

Tejido empresarial débil: Cuando una economía no dispone de un amplio tejido empresarial que sea capaz de absorber a la población activa, se genera paro.

Desastre natural: Desastres naturales como terremotos, pandemias o tsunamis provocan la destrucción de muchas empresas.

Esta investigación se presenta bajo el formato de tres capítulos en los cuales se realiza la contextualización de la problemática, el establecimiento de objetivos de investigación, se determina la población y muestra, el levantamiento de datos, se realiza su respectiva tabulación y análisis, para concluir con la discusión de resultados. A continuación, se detalla la segregación capitular:

En el capítulo I, se explica el planteamiento del problema, donde se evidencia la realidad del contexto estudiado, se detalla la justificación e importancia de la investigación, se determina las preguntas directrices y los objetivos, así como, también, se construye el marco teórico, en donde se evidencian los antecedentes de investigación y las bases teóricas científicas basadas en las variables de investigación que son el clima organizacional y la rotación de personal y, las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo II se explica el marco metodológico, basado en el tipo, diseño, nivel y enfoque de la investigación, se determina la población y la muestra, se realiza la operacionalización de las variables, se establecen los métodos y técnicas de investigación y se realiza la descripción de instrumentos de investigación.

En el capítulo III, se realiza el análisis estadístico y la interpretación de los datos, la validación del instrumento, las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivas, cumpliendo con los objetivos de la investigación.

Finalmente, se realiza las referencias bibliográficas de los documentos que se consultan en el transcurso de la elaboración de la investigación y, se colocan los anexos, respectivos.

Capítulo I

Marco teórico conceptual

1.1. Antecedentes de investigación

La investigación parte de la recolección de la bibliografía científica que aborda las variables estudiadas, se tiene preferencia por las investigaciones ejecutadas en el mismo entorno, así como, las investigaciones que tengan mayor relevancia para la comunidad científica.

Se consultó el estudio realizado por Jiménez-León, Franklin; Mariño-Lua, Ivonne (2018), quien llegó a la conclusión de que es posible incurrir en costos considerables debido a las indemnizaciones y los procedimientos de reclutamiento, preselección, selección y retención, al mantener un alto índice de rotación de personal.

También, se revisó la investigación realizada por Reyes, Ortíz, & Bada (2021), el cual arrojó como resultado que es importante promover la colaboración en equipo, ofrecer reconocimiento y recompensas por el trabajo realizado, y buscar soluciones que generen beneficios mutuos tanto para los empleados como para la empresa.

De igual manera, se examinó, la investigación realizada por Cuevas (2022), en la cual se llegó a la conclusión de que factores como la búsqueda de otros empleos, la remuneración salarial, las responsabilidades familiares, el nivel educativo, entre otros, contribuyen al alto nivel de disminución en la productividad y aumentan la rotación laboral.

Además, se analizó el trabajo de investigación realizado por Baraja (2022), en el cual, la autora de esta investigación concluyó que las principales razones detrás de la rotación de personal incluyen conflictos con colegas de trabajo, sentirse subvalorado o mal remunerado, la incapacidad de adaptarse a la cultura de la empresa y el entorno organizacional.

Por último, se consultó la investigación realizada por Jojoa (2017), en la cual, se concluyó que realizar una selección de personal efectiva se vuelve crucial para las empresas como una estrategia para reducir la alta rotación.

1.2. Planteamiento del problema de investigación

En el año 2020, debido a la difícil situación económica a la que se enfrentaban un gran número de empresas de comida rápida optaron por despedir a su personal, lo que se ve reflejado en las cifras entregadas por él (INEC, 2020), en las cuales se observa un aumento del desempleo, se registra un 3,8% en diciembre del año 2019 y un aumento del 13,3% en el mes de junio del año 2020. Ya para el mes de diciembre del año 2020, la tasa de desempleo se ubicó en un 5,6%, la cual disminuyó hasta un 4,7% en diciembre del año 2021.

Mientras que, “en el año 2022, la tasa de desempleo a nivel nacional fue de 4,4%, a nivel urbano esta tasa se ubicó en 5,5%, y a nivel rural en 2,2%.” (INEC, 2023, pág. 7). De la misma manera, se puede observar que la tasa de desempleo en el año 2023 se mantuvo con un promedio estable de 3,8%.

Como es evidente, esta situación, aumentó la tasa de rotación de empleados y una de las medidas que se tomó para disminuir los gastos de funcionamiento en las empresas de comida rápida fue la reducción de las jornadas laborales (Grupo KFC, 2021). Esto, sumado al incremento de despidos, creó un ambiente laboral tenso y condiciones laborales menos favorables para los empleados, afectando el ambiente laboral. (Universidad Francisco Marroquin, 2023).

Todo lo mencionado con anterioridad, provocó un efecto negativo en las empresas de comida rápidas, generando incertidumbre en sus empleados, esto generó un impacto negativo causado por la inestabilidad laboral en tiempos desde 2020, el cual ha ido disminuyendo en la actualidad, sin embargo, los efectos negativos persisten, como se puede observar en un estudio realizado en el año 2021 por Estrada (2022), a 157 empresas de Ecuador, en el cual, se determinó que el 91% de las empresas experimentaron rotación de personal y el porcentaje de rotación fue del 17%, de los cuales el 7% se debió a renuncias y el 3% a un mal desempeño laboral.

Guayaquil es una de las ciudades más pobladas del país, además de ser considerada la capital económica del Ecuador, por lo que, en esta ciudad se genera un intercambio comercial constante. La Av. 9 de octubre es una de las zonas turísticas y comerciales más importantes de esta ciudad (El Universo, 2023).

Aquí, están ubicados un gran número de locales de comida rápida, pertenecientes a las empresas que conforman el Grupo KFC, el cual, mediante una distribución estratégica de sus locales, busca captar un gran número de consumidores, brindando una gran variedad en sus menús, acorde a los gustos de cada uno de sus clientes.

Esta zona fue una de la más afectadas por el despido de empleados en el año 2020, por eso, fue elegida para la ejecución de esta investigación. Además, de ser una de las zonas más concurridas, lo que genera un volumen de trabajo mayor que en otras zonas turísticas donde se encuentran locales de comidas rápidas pertenecientes al Grupo KFC, por lo cual, se considera un punto de referencia importante sobre clima organizacional y rotación de personal (Grupo KFC, 2021).

Las empresas de comidas rápidas realizan estudios que permiten conocer la percepción de los empleados sobre el clima organizacional y la rotación de personal. (Vizueta, 2021). Los datos sobre la rotación de personal en empresas de comida rápida en Guayaquil, pertenecientes al Grupo KFC, durante el periodo 2020-2021 indican que el 15,61% de los empleados que se separaron de las empresas, señalaron que su renuncia se debió directamente al mal clima organizacional, mientras que, un 11,0% indicó que renunciaba por asuntos familiares, en tanto, un 12,22% fue separado por incumplimiento de procesos. Otro 11,0% de empleados abandonó el trabajo durante su periodo de capacitación, mientras un 4,71% se tuvo que separar por enfermedad y un 18,75% optó por una mejor opción laboral demostrando que no se sintieron conformes con la experiencia laboral que experimentaron. De la misma manera, un 10,5% indicó que cambiaba su lugar de residencia, el 3,10% manifestó que iba a iniciar su negocio, el 6,9% indicó que iba a iniciar sus estudios, 5,22% fue separado por mal comportamiento y 1,02% se jubiló por incapacidad (Grupo KFC, 2021).

Mientras, que en los negocios del Grupo KFC ubicados en la Av. 9 de octubre, el 13% de los empleados que renunciaron, indicaron que el motivo de su separación fue el clima organizacional, mientras que, un 12% fue separado por incumplimiento de procesos, también, el 33,3% renunció durante su capacitación. Del porcentaje restante, el 16,7% se desvinculó por problemas familiares, el 17% por enfermedad y el 8% por cambio de lugar de residencia (Grupo KFC, 2021).

Por lo tanto, es oportuno realizar un estudio que permita conocer la realidad de los empleados, sobre todo, en las empresas de comida rápida ubicadas en los sectores con mayor demanda de la ciudad, como lo es la Av. 9 de octubre, que también, es uno de los sectores que fue más afectados por los despidos en el período 2020-2021.

1.2.1. Formulación del problema

¿De qué manera influye la rotación del personal en el clima organizacional en los restaurantes de comida rápida ubicados en la avenida 9 de octubre de la ciudad de Guayaquil?

1.2.2. Sistematización del Problema

¿Cómo se identifica el nivel de rotación del personal en los restaurantes de comida rápida de la Av. 9 de octubre de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2020-2021?

¿Cómo se especifican los índices administrativos y de desempeño que afectan el clima organizacional?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Reconocer los efectos de la rotación de personal y el clima organizacional en los restaurantes de comida rápida ubicados en la avenida 9 de octubre de la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos específicos

1.3.2.1 Identificar el nivel de rotación del personal en los restaurantes de comida rápida de la Av. 9 de octubre de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2020-2021.

1.3.2.2 Especificar los índices administrativos y de desempeño que afectan el clima organizacional.

1.4. Justificación de la Investigación

La investigación se lleva a cabo con el objetivo principal de comprender la realidad y los desafíos que enfrentan las empresas de comida rápida pertenecientes al grupo KFC ubicadas en la Av. 9 de octubre de Guayaquil. Esta indagación se justifica por la alta competitividad presente en el sector, incluso entre las distintas cadenas de comida rápida del mismo grupo comercial. Mejorar la rentabilidad es un objetivo fundamental para estas empresas, y para lograrlo es necesario entender aspectos como el clima organizacional, la rotación del personal y su impacto en la productividad y la atención al cliente.

La actual investigación se centra en conocer la realidad de las empresas pertenecientes al grupo KFC que se encuentran ubicadas en la Av. 9 de octubre de la ciudad de Guayaquil. Se ha observado un nivel de competitividad alto, entre las distintas cadenas de comida rápida ubicadas en el sector, inclusive, entre las que pertenecen al mismo grupo comercial, lo que representa un reto para las empresas de comida que buscan mejorar su rentabilidad (Aguayo, 2002).

También, este estudio aborda de manera indirecta el nivel de productividad y atención al cliente. Todo esto, como resultado del grado de satisfacción que experimentan los empleados en su trabajo, considerando el clima organizacional y la rotación del personal como variables de cambio en este ámbito. Según el autor Arano, Escudero, & Delfín (2017), se define al clima organizacional como la personalidad de una empresa influye en el comportamiento de sus miembros y tiene un impacto en el nivel de satisfacción de los empleados.

Mientras que Zaballa, El Assafiri, Yuly, Nogueira, & Alberto (2021), menciona que la rotación de personal compromete la productividad y atenta contra la correcta gestión del conocimiento, por lo que, para evitar estos riesgos, es necesario comprender las necesidades de los empleados.

Es decir, se busca conocer el nivel de afectación de la rotación de personal en el clima organizacional en las distintas empresas de comida rápida estudiadas. Así como, las consecuencias que se pueden derivar de estas variables en la productividad de los empleados. Mientras, que la importancia de esta investigación radica en caracterizar la situación de una de las industrias más importantes del país.

También, aporta de manera significativa, a nivel económico, a la sociedad ecuatoriana, sobre todo a la guayaquileña, y de manera más específica a las empresas de comida rápida, ya que les permite conocer la realidad de sus negocios y, las afectaciones y problemáticas a las que se enfrentan. Les brinda una herramienta de medición y un punto de partida para el mejoramiento de su productividad.

Incluso, aporta con un beneficio social, ya que, las empresas de comida rápida en las cuales se ejecuta la investigación tienen presencia en todo el Ecuador. Por lo tanto, al tomar en consideración que este estudio busca medir la rotación del personal y el clima organizacional en estas empresas, se aporta con datos relevantes, los cuales sirven de punto de referencia para mejorar la estabilidad laboral de sus empleados, ya que el reporte de índice de personal anual no aporta con información suficiente (Grupo KFC, 2021).

1.5. Marco de Referencia de la Investigación

1.5.1. Clima organizacional

Dado que una de las áreas que se aborda en esta investigación es el clima organizacional, es necesario definir un concepto adecuado para su comprensión y análisis. Por lo tanto, se define al clima organizacional como la percepción que tiene una persona por su labor, su rendimiento, productividad y satisfacción en el trabajo.

Según Sumba-Bustamante (2022), el clima organizacional es “el ambiente físico y social, donde una persona desempeña su trabajo diariamente” (p. 236) y “está vinculado con las interacciones humanas, con las estructuras y procesos organizacionales: y por lo tanto afecta el comportamiento de los trabajadores y su desempeño dentro de la organización” (Hernández, Satué, Basora-Gallisà, Flores-Mateo, & Gens Barberà, 2019).

Se puede entender el clima organizacional como la percepción que tienen los trabajadores del ambiente en el que se desenvuelven. Es crucial destacar que el aspecto psicológico juega un papel fundamental al evaluar el nivel de satisfacción laboral y cómo este afecta el clima organizacional, el cual se moldea a partir de la satisfacción o insatisfacción de los empleados.

1.5.2. Dimensiones del clima organizacional.

1.5.2.1. Realización laboral

La realización laboral se refiere a un fenómeno en el que las emociones y actitudes de los empleados están vinculadas con el logro de metas y resultados dentro de las organizaciones. Es importante que los empleados se sientan valorados e importantes para promover esta realización laboral. (Pedraza, 2020).

En concordancia con lo mencionado anteriormente, buscar un nivel de realización laboral alta en los empleados influye directamente en la productividad y en el logro de las metas que buscan las empresas, por lo que, ahí, radica el valor de su estudio.

De igual manera, es importante identificar y analizar aquellos factores que mejoran la realización del personal, con el fin de contribuir al logro de los resultados empresariales (Pedraza, 2020). De esta forma, se pueden determinar las causas que influyen en el nivel de satisfacción de los empleados.

Según Gil-Flores, (2017), los elementos que ejercen una mayor influencia en la satisfacción de los empleados son el índice de rotación de personal, la ausencia laboral, el compromiso organizacional, la falta de motivación y otras emociones y comportamientos de los empleados. Como afirma Gil, este es uno de los factores principales que afecta la satisfacción de los empleados, afectando su productividad y, por ende, la rentabilidad de la empresa.

Cuando no se alcanza la realización laboral se genera insatisfacción en los empleados, lo que puede afectar negativamente a la calidad del producto elaborado o del servicio brindado, además, de generar mayores gastos en selección y entrenamiento, tal como lo afirman (Martínez & Vargas, 2019) al señalar que Esto puede tener un impacto significativo, especialmente si la persona insatisfecha es un recurso humano altamente solicitado por la organización.

Para evitar esto, es importante que las empresas tengan un plan adecuado de rotación de personal y busquen retener a los empleados capacitados el tiempo suficiente para garantizar una mano de obra calificada de manera constante, al mismo tiempo, que renuevan su personal en períodos adecuados.

1.5.2.2. Involucramiento laboral

De la misma manera, el involucramiento laboral es otro factor mediante el cual se puede medir el clima organizacional. (García, 2021) afirma que es un estado mental duradero que depende tanto de rasgos personales como de influencias externas para manifestarse en el entorno de trabajo de las personas. Además, se origina a partir de la voluntad del individuo, se arraiga en su personalidad y se refleja tanto en su pensamiento como en su comportamiento al desempeñarse en el ámbito laboral.

Cuando las compañías brindan la oportunidad a sus empleados de participar en la toma de decisiones, les permite sentirse conectados con la organización y desarrollar un sentido de compromiso, lo cual contribuye al logro de las metas de la empresa, incrementa su producción y favorece el progreso de la organización.

1.5.2.3. Seguridad laboral

Para (Cedeño, y otros, 2018), la seguridad laboral es una medida implementada en los procedimientos laborales que se ocupa de la seguridad de los empleados al identificar y abordar los peligros que podrían poner en riesgo su bienestar. En este proceso es esencial identificar todos los factores que puedan representar una amenaza para los empleados y, luego establecer y aplicar medidas preventivas.

También, se debe alcanzar un entorno laboral saludable y convertirlo en un valor estratégico de la empresa es el objetivo, ya que las repercusiones de una política deficiente representan un costo significativo tanto a nivel social como económico, dado que afectan el rendimiento, el absentismo, la rotación de personal, entre otros aspectos. (Cedeño, y otros, 2018)

Cuando se aborda el tema de seguridad laboral, es oportuno considerar el aspecto psicológico, lo que significa, darle importancia al bienestar emocional de los empleados, así como, la forma en la que cada uno de ellos percibe su propio bienestar y seguridad en su lugar de trabajo.

1.5.2.4. Comunicación laboral

Para Quezada-Rodríguez, Torres-Palacios, & Manuel (2020), la comunicación laboral se considera como una forma de expresión emocional, y la función final de la comunicación es facilitar la toma de decisiones al proporcionar la información necesaria para identificar y evaluar las diferentes opciones disponibles.

En cualquier organización, es importante tener una vía de comunicación efectiva entre las diferentes partes que la conforman para facilitar el desarrollo de buenas relaciones entre colegas y, que les ofrezca a los empleados la oportunidad y confiabilidad de ser escuchados.

Según Segredo, García, López, & León (2017) Una estrategia de comunicación efectiva brinda a las empresas la capacidad de ejercer influencia sobre el comportamiento de los demás con el fin de lograr los objetivos establecidos por la organización. Este resultado se produce cuando el mensaje es comprensible y el canal utilizado es apropiado, lo que proporciona a las empresas una herramienta sólida para fomentar la productividad de sus empleados mediante la socialización de objetivos y metas.

1.5.3. Rotación de personal

La rotación de personal es un indicador fundamental para analizar la estabilidad de una empresa, por lo que, es importante conocer su significado Aranibar, Melendres, Ramírez, & García (2018) afirman que la movilidad laboral se refiere al desplazamiento o cambio de empleados de una empresa u organización a otra, durante un periodo de tiempo específico y debido a diversas razones.

Es decir, la rotación de personal, no es otra cosa, que el índice de ingreso y egreso del personal en una empresa por diversas razones, tanto positivas como negativas. La importancia de conocer el índice de rotación del personal radica en las consecuencias que se derivan de un índice de rotación alto.

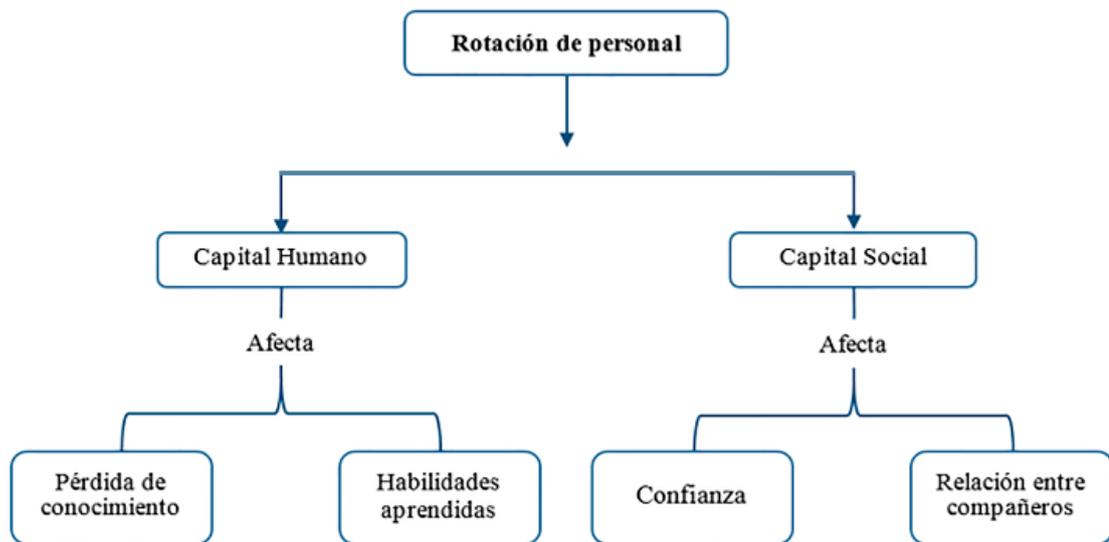
Según Aranibar, Melendres, Ramírez, & García (2018), una elevada rotación de personal resulta desfavorable debido a la falta de empleados cualificados o capacitados, la disminución de la productividad, la pérdida de oportunidades comerciales frente a la competencia y los costos elevados asociados.

Estas consecuencias deben ser evitadas para garantizar una alta productividad y competitividad en la empresa. Además, es necesario vigilar de cerca los altos costos que se pueden producir por una rotación de personal alta, ya que, como señala Aliaga (2019), las salidas del personal o las renunciaciones deben ser reemplazadas por nuevas contrataciones, con el objetivo de asegurar el adecuado desarrollo de las actividades en la organización y prevenir disfunciones o deficiencias.

Además, la rotación de personal, también, puede generar desmotivación, sobrecarga de trabajo y estrés laboral en el equipo, lo que puede repercutir en la salud de los empleados y disminuir la productividad de la empresa, tal como señalan Márquez, Villegas, Moreira, & Gaibor (2021), al afirmar que la rotación de personal genera una presión adicional sobre los demás integrantes del equipo, lo que resulta en sentimientos de descontento, falta de motivación, insatisfacción laboral, exceso de carga de trabajo e incluso afectaciones a la salud del empleado.

En la figura 1 se pueden observar las pérdidas que se derivan de la rotación de personal, las cuales están divididas en capital humano, el cual, afecta directamente al rendimiento del empleado y, al capital social, el cual, como consecuencia de una mala gestión, genera desconfianza y afecta el clima organizacional.

Figura No 1. Pérdidas derivadas de la rotación de personal.



Fuente: Linking turnover to organizational performance: the role of process conformance. *Public Management Review*, 21(5), 669–685.

Si una empresa implementa una estrategia bien planificada para evitar la rotación de personal, esto puede evitar la pérdida de recursos valiosos, como empleados debidamente capacitados y evitarse los altos costos de capacitación de nuevos empleados. Esta estrategia, también puede fomentar un buen ambiente laboral mediante la promoción de relaciones y confianza entre colegas, las cuales se desarrollan a lo largo del tiempo que pasan trabajando juntos (Larrea & Dios, 2021)

1.5.4. Causas de la rotación de personal

Es relevante, conocer las principales causas de rotación de personal de acuerdo a la bibliografía científica más notable, por lo cual, se asume la clasificación brindada por (Cubillos, Reyes, & Londoño, 2017):.

a. **Causas asociadas a las políticas organizacionales:** entre las que se incluyen las directrices empresariales que guían el proceso de toma de decisiones.

b. **Causas asociadas a los factores motivacionales:** corresponden a las variables enfocadas a la satisfacción de las necesidades de los colaboradores por parte de la empresa.

c. **Causas asociadas a la cultura y al clima organizacional:** en la que se agrupan los hábitos y los valores compartidos por la organización, así como, los aspectos relacionados con el liderazgo y las relaciones de poder.

La anterior clasificación se deriva de un exhaustivo estudio sobre las causas de la rotación de personal, además de ser una de las fuentes más consultadas al momento de hablar sobre esta temática.

En la figura 2 se puede observar las diversas causas que influyen en un alto índice de rotación de personal:

Figura No 2. Causas que originan la rotación de personal



Fuente: Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Journal of the Faculty of Accounting, Economics and Administrative Sciences - FACCEA*, 7(1), 58–66.

Tipos de rotación de personal

Una vez que se ha determinado el alcance del término rotación de personal, es importante conocer su clasificación. Para esto, Zaballa, El Assafiri, Medina, Nogueira, & Medina (2021) afirma que la fluctuación involuntaria ocurre debido a circunstancias fuera del control de los empleados. Por otro lado, la fluctuación voluntaria ocurre cuando los empleados toman la decisión personal de abandonar la empresa.

Como su nombre lo indica, la clasificación de la rotación de personal se basa en la intención de permanencia del empleado. Cuando la rotación de personal ocurre de manera involuntaria y constante, puede generar desconfianza y estrés en los demás empleados, afectando el clima organizacional.

1.5.5. Rotación voluntaria

Según Zaballa, El Assafiri, Medina, Nogueira, & Medina (2021), la rotación voluntaria ocurre cuando un empleado decide dejar su trabajo debido a motivos personales, de salud, familiares o económicos. La decisión de abandonar la empresa es voluntaria, lo que significa que el empleado no es forzado de ninguna manera a dejar su puesto de trabajo. Los modos de abandonar un trabajo pueden ser a través de la renuncia o del abandono de puesto de trabajo.

Se debe destacar que la causa del abandono puede tener implicaciones legales. (Comisión de Legislación y Codificación, 2012) establece que el abandono de trabajo ocurre cuando un empleado se ausenta sin justificación por un período continuo de tres días o más dentro de un mes laboral. Esto, puede generar malestar tanto en el empleado que se desvincula de la empresa, así como, en sus excompañeros.

1.5.6. Rotación involuntaria

Por otro lado, La rotación involuntaria se da en contra de la voluntad del empleado y puede ser causada por un despido justificado o injustificado debido a razones como reducción de plantilla, disminución de la actividad o fusión, entre otras circunstancias. (Ruiz & Piguave, 2021). Este tipo de rotación puede afectar directamente a toda la empresa. Como se mencionó anteriormente, es necesario una cuidadosa planificación para evitar que la rotación involuntaria cause un impacto negativo en la organización.

Según la Comisión de Legislación y Codificación (2012), en el código de trabajo, en el Art. 188, se establece que el empleador que despidiere intempestivamente al empleado, será condenado a indemnizarlo, de conformidad con el tiempo de servicio y según la siguiente escala: hasta tres años de servicio con una remuneración correspondiente a tres meses (p. 59). De esta manera, se protege al empleado y se reduce, hasta cierto punto, el nivel de insatisfacción como consecuencia de una rotación involuntaria.

1.5.7. Costos de rotación de personal

Uno de los principales factores a tener en cuenta cuando se habla de rotación de personal es el costo que este proceso genera. Según Domínguez (2015):

Los costos que genera la rotación de personal en las organizaciones son representativos y están ligados a procesos administrativos de ingresos, de retiros y de recursos humanos, implícitos en la búsqueda de nuevos talentos. Además, generan costos intangibles relacionados con la capacitación, formación de los colaboradores, adaptación, adiestramiento, calidad y servicio al cliente. (Rojas, Shugulí, & Karen, 2020).

La rotación de personal representa un gran desafío para las empresas, no solo por los altos gastos que genera en procesos administrativos de selección, formación y remuneración por separación de su personal, sino también, por la reducción de la productividad que se genera durante el proceso de adaptación del empleado al flujo de trabajo y a la estructura corporativa.

Además, es importante tener en cuenta que cuando un porcentaje significativo de empleados renuncia durante su período de capacitación o no logra completarla con éxito, genera un gasto importante para las empresas.

1.5.8. Dimensiones de la rotación de personal

1.5.8.1. Remuneración de personal

Cuando se busca prevenir una alta tasa de rotación, es fundamental considerar la remuneración del personal como uno de los factores más relevantes, debido a que es la recompensa que la organización ofrece a un empleado por haber logrado sus objetivos. (Rojas F. , 2020). Cada empleado desea recibir una compensación justa por su trabajo, y si percibe que su remuneración es injusta, esto puede motivarlo a dejar su empleo.

1.5.8.2. Condiciones de trabajo

Las empresas deben garantizar las condiciones laborales necesarias para que los empleados puedan cumplir sus funciones. Según Sabastizagal-Vela, Astete-Cornejo, & Benavides (2020) las condiciones laborales abarcan los elementos relacionados con la estructura del trabajo, el entorno físico y las circunstancias cercanas, los cuales pueden ser percibidos como elementos de riesgo físico, químico, psicosocial, mecánico o de ubicación, entre otros.

Incluso, (El Congreso Nacional, 2006) , dispuso en la Ley Orgánica de Salud, en su artículo 118 se establece que Los empleadores protegerán la salud de sus empleados, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales. (p. 22), lo que deja en claro su importancia.

1.5.8.3. Aprendizaje organizacional

La capacitación en las empresas es crucial, ya que permite a los empleados desarrollar habilidades y adquirir conocimientos, lo que se traduce en una mejora en su rendimiento laboral. Angulo, Fuster-Guillén, Sánchez, Bautista, & Cabezas (2021),

señala que el aprendizaje organizacional implica una serie de métodos enfocados en mejorar las operaciones de una institución específica a través de la incorporación y aplicación de nuevos conocimientos adquiridos a partir de las experiencias de los expertos o profesionales en el campo.

Según Quispe & Vigo (2017), la capacitación y crecimiento de las personas constituyen el pilar fundamental para guiar el proceso de aprendizaje dentro de una organización., ya que, contar con un equipo de empleados debidamente entrenado es esencial para garantizar el adecuado desempeño de una empresa.

Hay que considerar que varios de los empleados tienen metas personales y profesionales, es decir, buscan mejorar su perfil profesional. Por lo tanto, si no se les ofrecen oportunidades de capacitación, pueden buscar otras empresas que ofrezcan mejores programas de formación.

1.5.9. Índice de rotación de personal

Se asume el concepto proporcionado por Aliaga (2019), quien afirma que el índice de rotación de personal se calcula al comparar la cantidad de empleados que ingresan y salen de una organización durante un período específico con la cantidad total de recursos humanos disponibles.

La rotación de personal es un índice en la gestión de los recursos humanos que se enfoca en el ingreso y egreso del personal, y que refleja en forma de porcentaje el descontento laboral, la falta de coherencia con las políticas internas, la aplicación errónea de métodos de selección y contratación, y otros factores similares.

Es necesario conocer el índice de rotación de personal para determinar los factores que afectan la satisfacción laboral y encontrar una posible solución. Además, proporciona un punto de partida para el seguimiento del problema y la búsqueda de una mejora continua.

Capítulo II

Marco Metodológico

2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la Investigación

2.1.1 Tipo de diseño

2.1.1.1 Investigación descriptiva

El diseño de investigación utilizado en este estudio es de tipo descriptivo, ya que, en esta investigación se busca proporcionar contexto a la rotación de personal en un área de negocio específica, además de caracterizar sus dimensiones. El estudio se enfoca en examinar la manera en que la rotación de personal incide en el clima organizacional de las empresas estudiadas.

Sobre esta metodología Hernández-Sampieri, & Mendoza (2018) afirman que la investigación descriptiva relacionadas con la situación actual de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo identifica y describe implica recopilar datos con el propósito de probar hipótesis o responder preguntas las características de los objetos en cuestión. Para complementar esto, Rosendo (2018) dice que La investigación descriptiva parte del supuesto de que el investigador posee conocimiento previo acerca del problema o la situación que se está estudiando.

2.1.2 Alcance de la investigación

2.1.2.1 Alcance descriptivo

A partir del alcance descriptivo, tiene como llevar a cabo investigaciones de naturaleza fenomenológica o narrativa constructivista que busquen describir las interpretaciones subjetivas que surgen en un grupo de personas en relación a un fenómeno específico (Ramos-Galarza, 2020). Y, ya que, en este estudio, en específico, se busca analizar y describir la influencia de la rotación de personal en el clima organizacional en las empresas estudiadas se lo considera un estudio descriptivo.

2.1.3 Enfoque de la investigación

2.1.3.1 Enfoque mixto

El enfoque de investigación mixto, como lo mencionan Cañaverl, Londoño, & Posada (2023) representa una estrategia de investigación que busca aprovechar las fortalezas tanto de los métodos cuantitativos como cualitativos para abordar un problema de investigación de manera más completa y enriquecedora. Este enfoque implica la recopilación de información que abarca tanto datos numéricos como información verbal o simbólica, con el objetivo de obtener una comprensión más profunda y holística del problema en cuestión.

En el contexto de la investigación actual, se emplea un cuestionario como instrumento de recolección de datos, lo que refleja la dimensión cuantitativa del enfoque mixto. Esta parte cuantitativa permite recopilar datos estructurados y cuantificables sobre las variables en estudio, como la rotación de personal y el clima organizacional. Estos datos se someten a análisis estadísticos y matemáticos para identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables.

Sin embargo, el enfoque mixto no se detiene en los números. También se hace hincapié en la dimensión cualitativa, donde se lleva a cabo la interpretación de los datos recolectados. Esto implica analizar y comprender los detalles, matices y contextos que pueden no quedar reflejados en los datos cuantitativos. En esta etapa, se pueden emplear métodos cualitativos como el análisis de contenido, entrevistas o análisis de documentos para explorar a fondo las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes.

La combinación de estos enfoques permite una triangulación de datos, donde la convergencia de la información cuantitativa y cualitativa refuerza la validez y la robustez de los resultados. Además, el enfoque mixto proporciona una visión más completa y enriquecedora del problema de investigación al capturar tanto la magnitud cuantitativa como la profundidad cualitativa de las relaciones y los fenómenos estudiados. En última instancia, este enfoque es una poderosa herramienta para investigadores que buscan comprender y abordar problemas complejos desde múltiples perspectivas.

2.2 Métodos de Investigación

A continuación, se explican los métodos teóricos y empíricos empleados, con relación a los objetivos establecidos en la investigación:

2.2.1 Método no probabilístico

En las muestras no probabilísticas, según Hernández-Sampieri (2018) la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación (p. 200). Este enfoque pone de relieve la importancia de considerar cuidadosamente las particularidades de la muestra y el entorno en el que se llevará.

Además, sugiere que la selección de las unidades debe ser deliberada y fundamentada, teniendo en cuenta aspectos como la relevancia, la representatividad y la viabilidad del estudio. En este sentido, la elección de las unidades se convierte en un proceso estratégico que busca garantizar la validez y la pertinencia de los resultados obtenidos. a cabo la investigación.

2.2.2 Muestreo discrecional

El tipo de muestreo utilizado en la investigación es el conocido como discrecional, por juicio o criterio. Según Canal-Díaz (2006), en este tipo de muestreo “la selección de los individuos de la muestra es realizada por un experto que indica al investigador qué individuos de la población son los que más pueden contribuir al estudio” (p. 3). Este tipo de muestreo Otzen & Manterola (2017) “permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos” (p. 230). Este tipo de muestreo ocurre cuando el investigador elige a los individuos de su muestra basándose en un cierto grado de comprensión de la población.

Al posibilitar la selección de casos particulares que exhiben atributos únicos o pertinentes para la investigación, este método facilita una comprensión más exhaustiva y detallada de los fenómenos estudiados. Además, al restringir la muestra a casos específicos, se evita la inclusión de elementos inusuales que podrían distorsionar los resultados o diluir los patrones significativos presentes en la población.

2.3 Unidad de análisis, población y muestra

Se procede a recolectar toda la información vinculada al tema de estudio, para su tabulación, gráficos y, posterior análisis, con la finalidad de conocer la situación actual de las empresas de comida rápida estudiadas.

2.3.1 Población

Según Serrano (2017) La población es un elemento esencial en la investigación y se refiere a cualquier grupo de personas u objetos claramente definidos, mientras que, Hernández-Sampieri, & Mendoza (2018), la definen como el conjunto de todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones o características determinadas. La población de estudio en esta investigación se encuentra conformada por los empleados que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre, pertenecientes al Grupo KFC.

En cada local trabajan desde 15 empleados, en turnos rotativos, así: Kentucky Fried Chicken cuenta con dos locales, corresponde a 30 empleados. Pollos Gus cuenta con dos locales con una población de 30 empleados, Menestras del Negro y Casa Res cuentan con un local, la población de cada local corresponde a 15 empleados. A continuación, se detalla la población de cada marca:

Tabla No 1. Población de colaboradores del Grupo KFC que laboran en locales ubicados en la Av. 9 de octubre.

Empresa	Locales	Empleados	%
Kentucky Fried Chicken (KFC)	2	30	33,33
Pollos Gus	2	30	33,33
Menestras del Negro	1	15	16,67
Casa Res	1	15	16,67
Total	6	90	100

Fuente: Grupo KFC.

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle

2.3.2 Muestra

La muestra, según Lind, Marchal, & Wathen (2008) “es una porción o parte de la población de interés” es decir, una parte de la población que sirve como referencia cuando la población es muy grande. La investigación se desarrollará a la población en su conjunto, de las empresas de comida rápida elegidas, la muestra a observar será igual a la población detallada con anterioridad, ya que es una población finita, por lo que la muestra está conformada por los colaboradores de cada una de las marcas ubicadas en la Av. 9 de octubre que conforman el grupo KFC.

Sobre esto, Arias (2012) señala que, “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra (p. 83). Tamayo (2003), afirma, también que “cuando para un estudio se toma la totalidad de la población, no es necesario realizar un muestreo para el estudio o investigación que se proyecta” (p. 176). Esto, es debido a que, si se llegase a aplicar la fórmula, la diferencia entre población y muestra es insignificante.

Para este estudio, se tomará en consideración el número total de trabajadores de la empresa KFC como el universo poblacional de interés. Dado que se tiene acceso a la totalidad de la población en lugar de una muestra representativa, no será necesario aplicar la fórmula de la muestra.

Esta ventaja de trabajar con la población completa es especialmente relevante en situaciones donde se puede acceder a todos los elementos de estudio, como en este caso concreto. Al no tener que aplicar la fórmula de la muestra finita, se elimina cualquier margen de error asociado a la selección de una muestra y se puede obtener una imagen completa y precisa de la situación en la empresa KFC.

Este enfoque de investigación es particularmente beneficioso cuando se busca realizar análisis exhaustivos o cuando se tiene acceso a datos de toda la población de interés. Además, permite una mayor confianza en los resultados, ya que no se basa en estimaciones a partir de una muestra, sino en datos reales y completos de la población.

2.4 VARIABLES DE OPERACIONALIZACION

Tabla No 2. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos		
Rotación de personal	La rotación de personal es un indicador fundamental para analizar la estabilidad de una empresa, por lo que, es importante conocer su significado. (Aranibar, Melendres, Ramírez, & García, 2018)	Remuneración de personal	Reducción o aumento de trabajo	Investigación documental y bibliográfica	Información documental y bibliográfica		
			Racionalidad				
		Condiciones de trabajo	Estabilidad laboral	Encuesta		Cuestionario con escala de Likert realizado a los empleados	
			Ambiente laboral				
		Proceso de aprendizaje	Adaptabilidad	Entrevista			Cuestionario con preguntas abiertas realizado al personal administrativo
			Reconocimiento				
Variable Dependiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos		
Clima organizacional	Es la percepción que tiene una persona por su labor, su rendimiento, productividad y satisfacción en el trabajo. El clima organizacional abarca tanto el entorno humano como físico en el que se llevan a cabo las tareas diarias, y esto tiene un impacto en la satisfacción de los empleados. (Piligua & Arteaga, 2019).	Realización personal	Línea de carrera	Investigación documental y bibliográfica	Información documental y bibliográfica		
			Trabajo en equipo				
		Involucramiento laboral	Estructura	Encuesta		Cuestionario con escala de Likert realizado a los empleados	
			Liderazgo				
		Seguridad	Implementación	Entrevista			Cuestionario con preguntas abiertas realizado al personal administrativo
			Comodidad				
		Comunicación	Coordinación	Entrevista			
			Actitud				

Fuente: Operacionalización de variables basada en la investigación bibliográfica.

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

2.5 Fuentes, técnicas e Instrumentos para la recolección de información

2.5.1 Fuentes de investigación

Fuentes Primarias:

Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas (Maranto & Gonzáles, 2015, pág. 3). Las fuentes primarias de esta investigación son las encuestas realizadas al personal del Grupo KFC que labora en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre.

Fuentes Secundarias:

Según Maranto & Gonzáles (2015) Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información (p.3).

Las fuentes secundarias de esta investigación son todos los documentos relacionados con rotación de personal y clima organizacional, consultados en el departamento de Recursos Humanos área de relaciones laborales, para conocer la información relacionada, importante para el desarrollo de este estudio.

2.5.2 Técnica de investigación

Según Maya (2014) “Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación.” (p. 4).

En este estudio se empleó; la observación directa, las encuestas y las entrevistas como técnicas de recolección de datos, para determinar los problemas que afectan a las empresas estudiadas.

Se usa la encuesta para la recolección de datos en el desarrollo que nos va a permitir recopilar información. Al respecto, Baena (2017) dice que una encuesta implica administrar un cuestionario a un grupo representativo de la población que estamos investigando.

También, se realiza una entrevista a cada uno de los especialistas de recursos humanos de cada marca investigada. Según Lopezosa (2020) “se caracteriza por tratarse de una conversación más o menos dirigida entre el investigador (emisor) y el sujeto de estudio (receptor) con un fin siempre bien determinado y enfocado a la resolución de los objetivos y preguntas de investigación”.

2.5.3 Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández & Duana (2020) “La recolección de datos es considerada como la medición es una precondition para obtener el conocimiento científico” (p. 51), mientras que “El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición” (Hernández & Duana, 2020, pág. 51).

En el desarrollo de esta investigación, se emplearon dos enfoques metodológicos complementarios para obtener una comprensión completa y precisa del clima organizacional y su relación con la rotación de personal en los empleados del Grupo KFC.

En primer lugar, se implementó una entrevista a cada uno de los especialistas de marcas del Grupo KFC, esto permitió a la investigadora capturar de manera contextualizada el estado actual del clima laboral en la empresa, lo que brindó la oportunidad de registrar y analizar aspectos específicos del ambiente de trabajo y cualquier otro detalle relevante. Esta entrevista proporciona un valioso contexto cualitativo que enriquece la comprensión del clima laboral.

Además, se implementó un cuestionario estructurado como una herramienta cuantitativa de recopilación de información. Este cuestionario fue diseñado con el propósito de evaluar de manera sistemática y cuantitativa tanto el clima laboral como la rotación de personal en los locales del Grupo KFC ubicados en la calle 9 de octubre. Los participantes proporcionaron respuestas específicas a preguntas estructuradas, lo que permitió obtener datos numéricos que pueden ser sometidos a análisis estadísticos para identificar patrones, tendencias y relaciones (Molina & García, 2006).

La encuesta es realizada a los colaboradores y las entrevistas se realizan a los especialistas de cada marca del grupo KFC, los cuales proporcionan una visión detallada del clima organizacional y su interacción con la rotación de personal. Mientras que la observación in situ ofrece una comprensión profunda del contexto y las dinámicas laborales, la encuesta agrega una dimensión numérica que permite una evaluación más objetiva y general de acuerdo a las variables estudiadas.

La obtención de estos datos servirá para el análisis y la toma de decisiones en el ámbito de la gestión de recursos humanos en el Grupo KFC. Se tendrán en cuenta los siguientes criterios, según la escala de Likert:

Tabla No 3. Escala de valoración de encuestas aplicada

Detalle	Ítem
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Parcialmente de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

2.6 Tratamiento de la Información

El tratamiento de la información es la “búsqueda, selección, procesamiento y comunicación para transformarla en conocimiento” (Vivancos, 2011). Para llevar a cabo el tratamiento de la información se realiza una investigación de las bases teóricas más destacadas que sirven como fundamento teórico para este estudio. Esto, con la finalidad de reunir toda la información que sirva de base para esta investigación.

En consonancia con la metodología de investigación, se profundiza en la obtención de datos relevantes mediante el análisis de registros históricos internos de la empresa en relación con la rotación de personal. Este enfoque proporciona una perspectiva temporal que permite evaluar la variación de la rotación de empleados a lo largo del año 2023.

Además, se incorporan datos técnicos provenientes de estudios específicos realizados tanto a nivel nacional en Ecuador como localmente en la ciudad de Guayaquil, abordando aspectos clave como el desempleo y la rotación laboral. Estos estudios se consideran esenciales, ya que ofrecen un contexto más amplio y enriquecen la comprensión de los factores que influyen en la dinámica laboral en el sector de comida rápida.

El siguiente paso en la investigación implica la implementación de instrumentos de recolección de datos, centrándose en observaciones que conforman la muestra seleccionada. Dado que los empleados de las marcas estudiadas son la fuente primaria de información, se lleva a cabo una encuesta estructurada con escala de Likert para evaluar sus percepciones y experiencias en relación con la rotación de personal. Simultáneamente, se realiza una entrevista detallada con especialistas en recursos humanos de estas marcas, con el objetivo de obtener percepciones más profundas y contextualizadas sobre las prácticas y políticas internas relacionadas con la gestión del personal.

La combinación de datos cuantitativos y cualitativos provenientes de estas fuentes permite un análisis más holístico y comprensivo de la relación entre la rotación de personal y el clima organizacional en las empresas de comida rápida pertenecientes al Grupo KFC, específicamente ubicadas en la Av. 9 de octubre. Los resultados obtenidos de esta investigación arrojarán luz sobre la incidencia de estos factores en el entorno laboral de dichas empresas.

Capítulo III

Resultados y discusión

3.1 Análisis de la situación actual

En el presente capítulo se examina la situación interna y externa del Grupo KFC, se proporciona una descripción de la estructura organizativa de la empresa y se ofrece una breve visión de los puestos de trabajo.

El Grupo KFC es una de las organizaciones líderes en el país, hizo su arribo a Ecuador en 1975. Su enfoque principal es el manejo de cadenas de comida rápida, teniendo más de 35 franquicias en el Ecuador y genera más de 2000 fuentes de trabajo, a nivel nacional. Sin embargo, la empresa ha enfrentado dificultades en el clima organizacional, el cual se ha visto afectado en gran medida por el alto porcentaje de rotación de personal que se generó a partir del año 2020 y que, aún no ha logrado disminuir a un nivel aceptable, desde esa fecha (Moreno, 2010).

Ante esta situación, se ha llevado a cabo un análisis de la información recopilada con el propósito de presentar una propuesta que beneficie tanto a la organización como a los empleados, mejorando así el clima organizacional y mejorando rendimiento de los empleados.

Para evaluar la situación actual, se llevó a cabo una encuesta entre el personal operativo de cuatro establecimientos: KFC, Casa Res, Pollo Gus y Menestras del Negro. Cada uno de estos locales emplea a 15 personas. Dado que se encuestaron dos locales de KFC y Pollo Gus, y un local de Casa Res y Menestras del Negro, se aplicaron encuestas en un total de seis establecimientos, lo que resultó en un total de 90 encuestados. Además, se llevaron a cabo entrevistas con los cuatro especialistas de recursos humanos de las marcas mencionadas. A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, detallando los datos porcentuales obtenidos y los análisis correspondientes.

3.2 Resultados de la encuesta realizada

La realización de la encuesta a los empleados de los restaurantes de comidas rápidas pertenecientes al Grupo KFC se llevó a cabo de manera meticulosa y estructurada para garantizar la recopilación de datos precisos y relevantes. Primeramente, se diseñó un cuestionario basado en una escala de Likert, cuidadosamente elaborada para abordar aspectos específicos relacionados con la rotación de personal y el clima organizacional. Este cuestionario se desarrolló después de un análisis exhaustivo de la literatura existente sobre el tema, así como de entrevistas piloto con empleados para identificar posibles áreas de interés.

La encuesta se administró de manera presencial, aprovechando reuniones de equipo o turnos de trabajo para maximizar la participación. Se proporcionaron instrucciones claras a los participantes para asegurar la uniformidad en las respuestas. La participación fue voluntaria y anónima para fomentar la honestidad y reducir posibles sesgos.

Los temas abordados en la encuesta incluyeron la percepción de los empleados sobre las políticas de recursos humanos, oportunidades de desarrollo profesional, satisfacción laboral, motivadores y desmotivadores en el trabajo, y la percepción del clima organizacional. Además de las preguntas de escala Likert, se incluyeron secciones abiertas para recopilar comentarios cualitativos, permitiendo a los empleados expresar sus opiniones de manera más detallada.

La recopilación de datos se llevó a cabo en un período de tiempo determinado, asegurando la consistencia en las respuestas y facilitando el posterior análisis. La información recopilada se procesó utilizando herramientas estadísticas para obtener conclusiones significativas sobre la relación entre la rotación de personal y el clima organizacional en los restaurantes de comida rápida del Grupo KFC.

3.2.1 Tema de la encuesta: Clima laboral

PREGUNTAS:

1. Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado

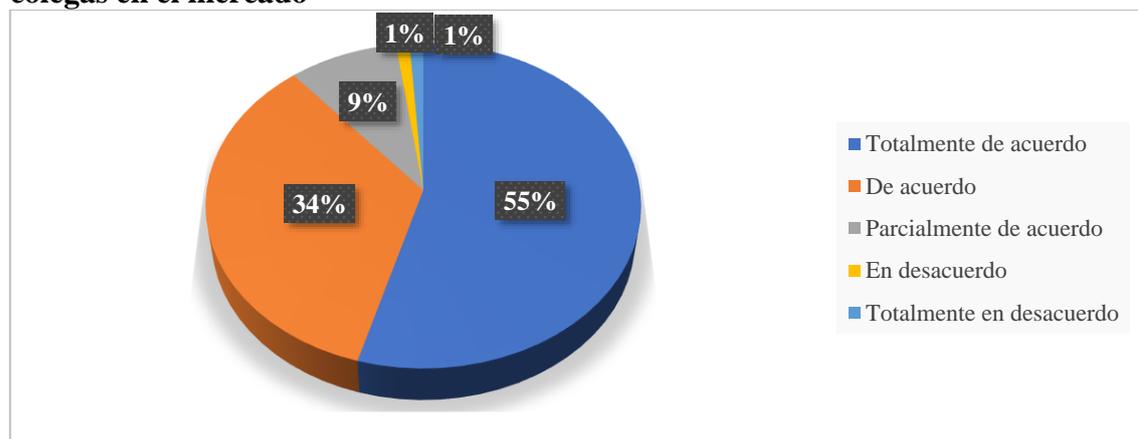
Tabla No 4. Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	49	54,44%	13	15	15	7
De acuerdo	31	34,44%	12	13	0	6
Parcialmente de acuerdo	8	8,89%	5	2	0	1
En desacuerdo	1	1,11%	0	0	0	1
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	0	0	1	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 1. Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 89% de los encuestados consideran que su sueldo es acorde con el mercado laboral, sin embargo, un 9% estuvo en duda con esta afirmación y el 2% restante estuvo en desacuerdo. Se sigue manteniendo una tendencia similar con los ítems anteriores.

2. Los horarios de trabajo no generan malestar en los trabajadores.

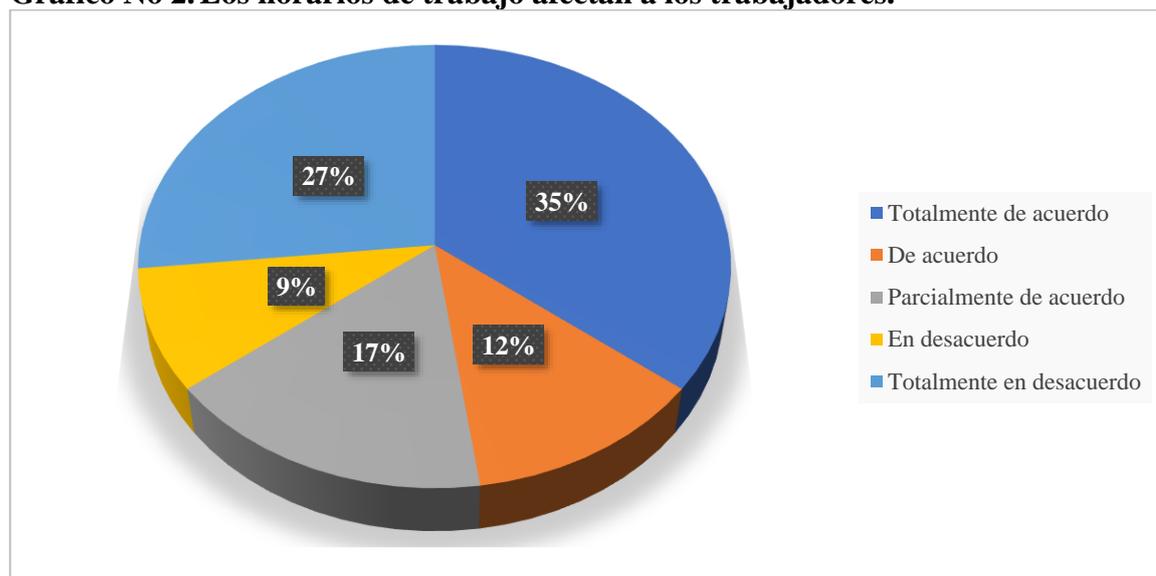
Tabla No 5. Los horarios de trabajo no generan malestar en los trabajadores.

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	32	35,56%	12	8	8	4
De acuerdo	11	12,22%	3	4	2	2
Parcialmente de acuerdo	15	16,67%	5	6	1	3
En desacuerdo	8	8,89%	2	3	1	2
Totalmente en desacuerdo	24	26,67%	8	9	3	4
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 2. Los horarios de trabajo afectan a los trabajadores.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: aquí podemos observar un aumento en la inconformidad de los empleados, al momento de preguntarles si la empresa respeta su jornada laboral. Un 47% indicó que la empresa respeta su jornada laboral, mientras que el 36% estuvo en desacuerdo y el 17% se manifestó parcialmente de acuerdo

3. He tenido la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa

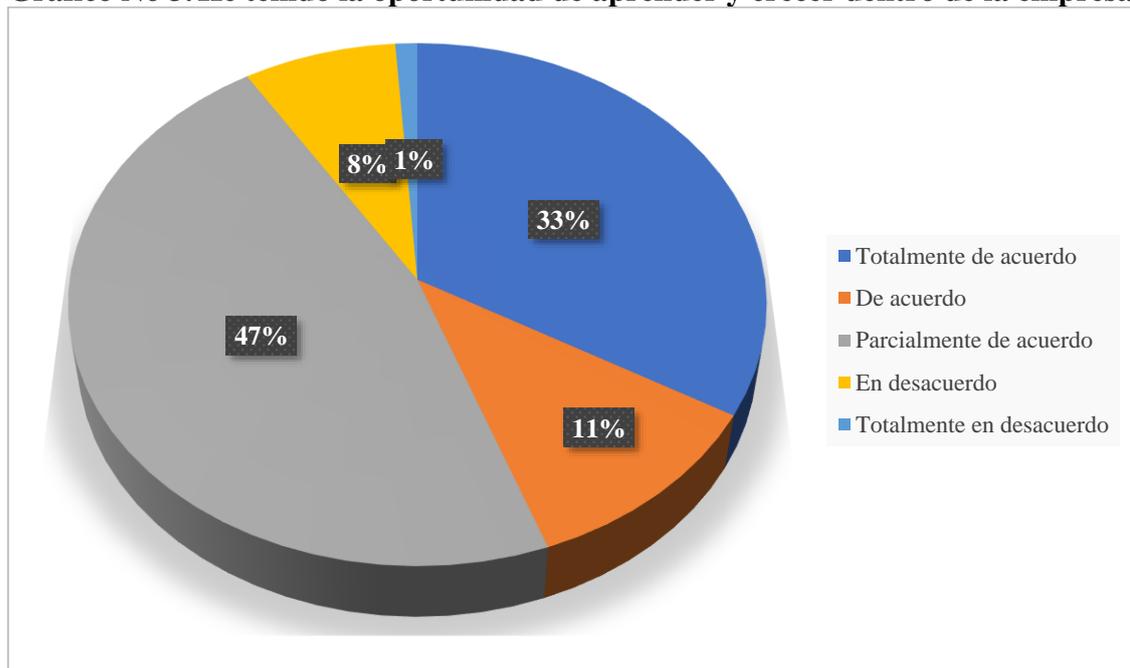
Tabla No 6. He tenido la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	30	33,33%	9	9	6	6
De acuerdo	10	11,11%	4	5	1	0
Parcialmente de acuerdo	42	46,67%	15	16	5	6
En desacuerdo	7	7,78%	2	1	2	2
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	0	0	0	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 3. He tenido la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: se observa que el 44% de los encuestados afirman que se les ha brindado la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa, mientras que el 47% está parcialmente de acuerdo y el 9% está en desacuerdo. Aquí se puede apreciar un mayor número de encuestados que brindan una respuesta positiva en comparación con los resultados anteriores, lo cual indica una mejora en términos de oportunidades de desarrollo y crecimiento ofrecidas por la empresa.

4. El ambiente de trabajo lo motiva para trabajar

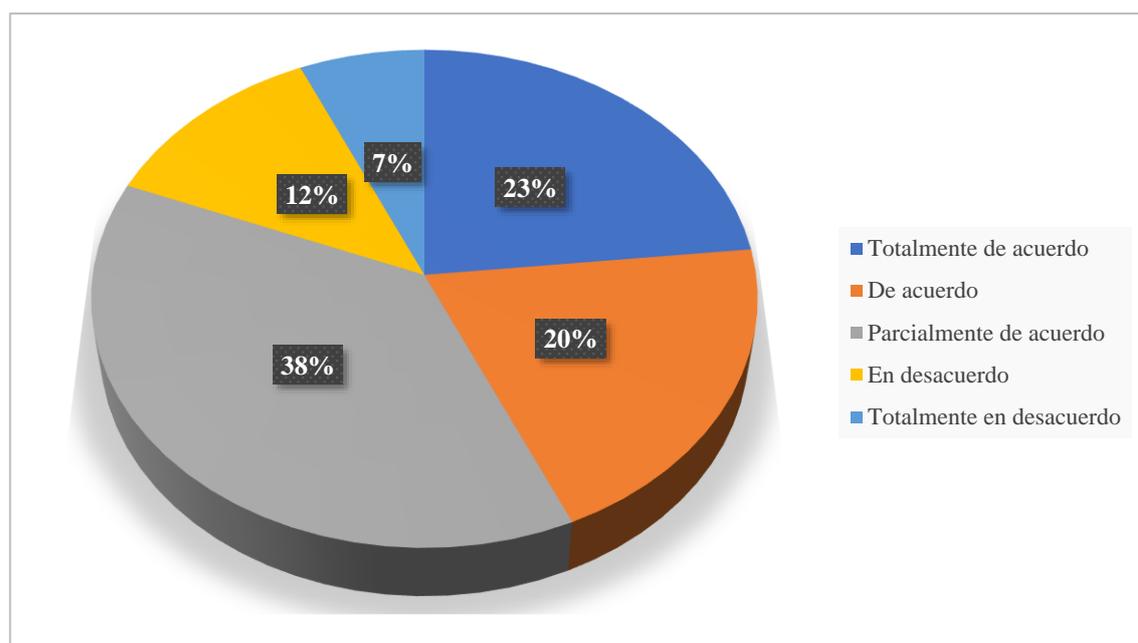
Tabla No 7. El ambiente de trabajo lo motiva para trabajar

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	21	23,33%	8	6	5	2
De acuerdo	18	20,00%	7	5	2	4
Parcialmente de acuerdo	34	37,78%	12	14	3	5
En desacuerdo	11	12,22%	2	3	2	4
Totalmente en desacuerdo	6	6,67%	1	2	3	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 4. El ambiente de trabajo lo motiva para trabajar



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: un 43% de los trabajadores encuestados indicó que el ambiente de trabajo los motiva para trabajar, mientras que el 38% manifestó estar parcialmente de acuerdo con esto. Por otro lado, el 19% señaló que el ambiente de trabajo no es adecuado. Se observa una disminución en las respuestas negativas en comparación con los resultados anteriores. Sin embargo, se considera importante potenciar esta área para mejorar aún más el ambiente laboral.

5. La empresa brinda estabilidad laboral

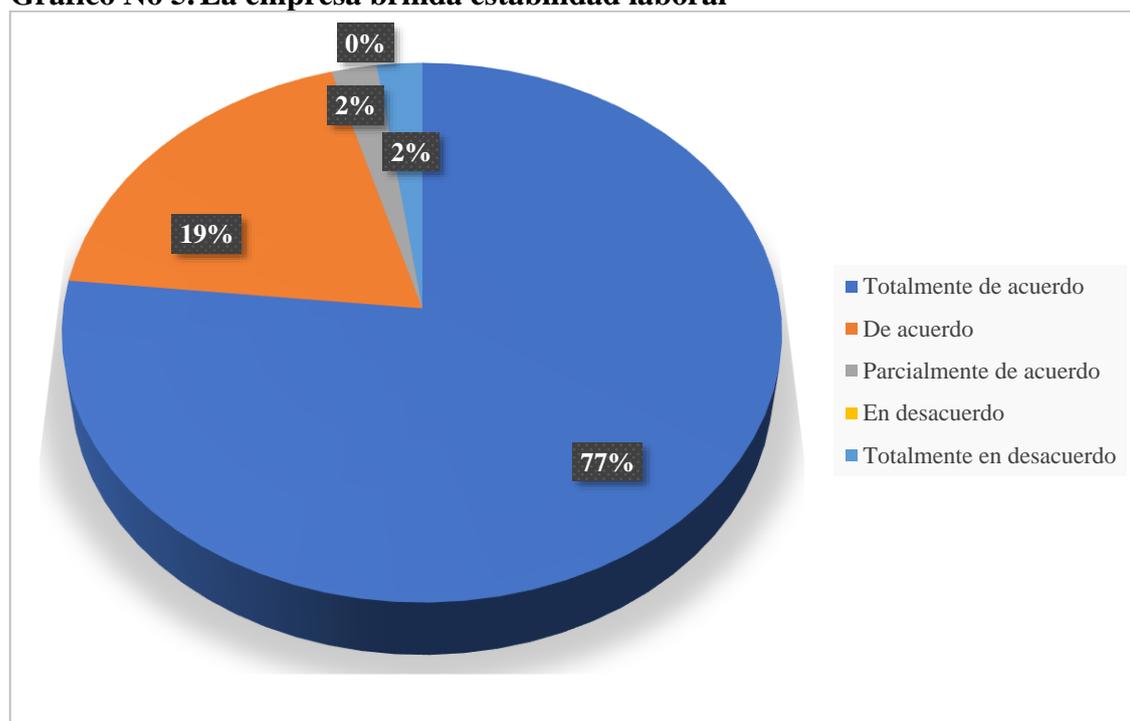
Tabla No 8. La empresa brinda estabilidad laboral

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	69	76,67%	26	25	10	8
De acuerdo	17	18,89%	4	5	4	4
Parcialmente de acuerdo	2	2,22%	0	0	1	1
En desacuerdo	0	0%	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	2,22%	0	0	0	2
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 5. La empresa brinda estabilidad laboral



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 96% de encuestados indicó que la empresa les brinda estabilidad laboral, mientras que el 2% están parcialmente de acuerdo con esto, al contrario, el 2% está en desacuerdo. Se puede observar que una gran mayoría considera la empresa les brinda estabilidad laboral. Esto, a pesar de que un porcentaje considerable de encuestados manifestará con anterioridad, considera que los despidos se dan de manera constante.

6. Siento que los despidos a trabajadores han sido justificados.

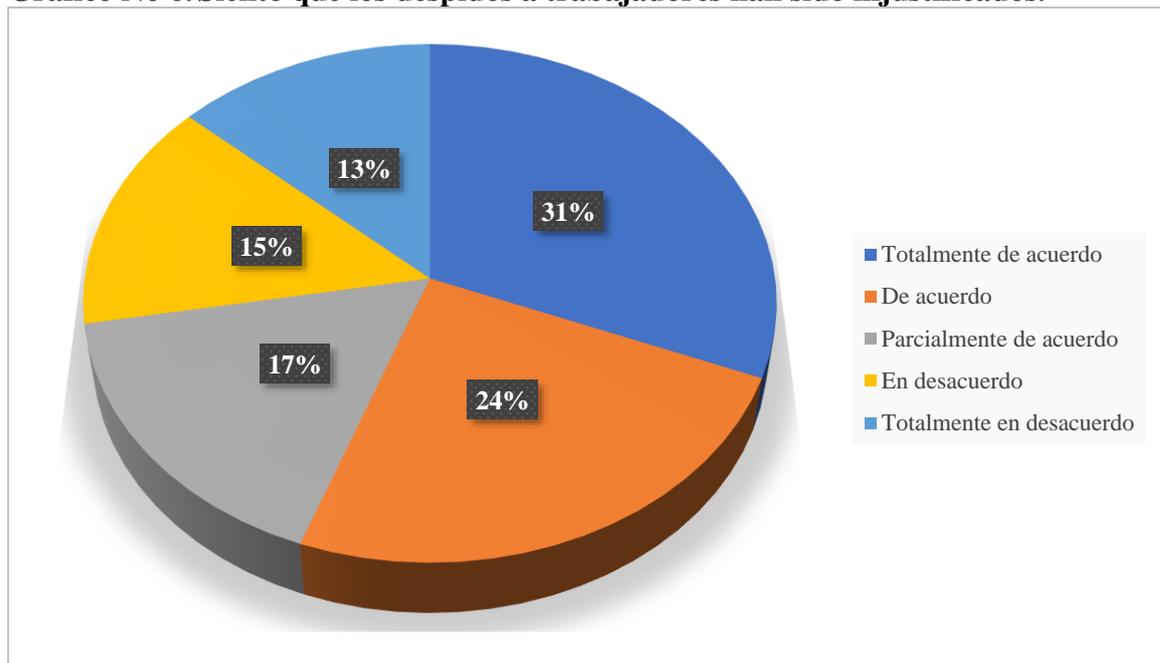
Tabla No 9. Siento que los despidos a trabajadores han sido justificados.

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	28	31,11%	7	10	5	8
De acuerdo	22	24,44%	6	10	2	2
Parcialmente de acuerdo	15	16,67%	6	5	2	2
En desacuerdo	13	14,44%	5	3	3	2
Totalmente en desacuerdo	12	13,33%	6	2	3	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 6. Siento que los despidos a trabajadores han sido injustificados.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: aquí se puede observar que el 55% está de acuerdo con que los despidos son justificados, mientras que el 17% esta parcialmente de acuerdo con esta afirmación, por el contrario, el 28% de trabajadores entrevistados. En este ítem, según la opinión de los trabajadores encuestados se puede observar que un porcentaje considerable indica que los despidos no han sido justificados.

7. Se dan a conocer las causas de los despidos de un trabajador

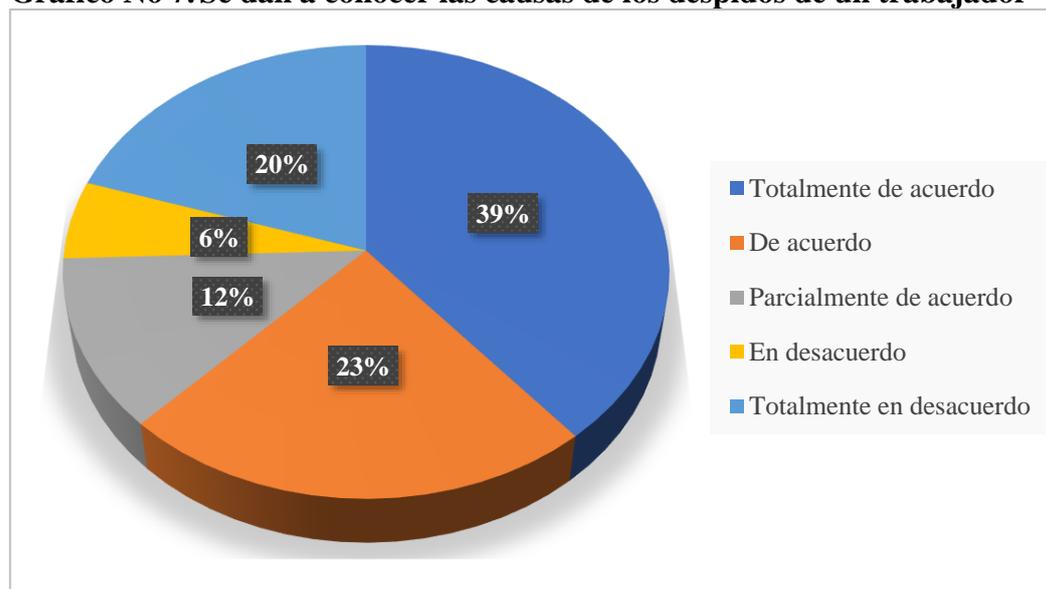
Tabla No 10. Se dan a conocer las causas de los despidos de un trabajador

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	35	38,89%	11	15	5	4
De acuerdo	21	23,33%	7	5	6	3
Parcialmente de acuerdo	11	12,22%	4	3	2	2
En desacuerdo	5	5,56%	2	1	1	1
Totalmente en desacuerdo	18	20,00%	6	6	1	5
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 7. Se dan a conocer las causas de los despidos de un trabajador



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 62% de trabajadores encuestados manifestaron que la empresa da a conocer los motivos por los cuales se dan los despidos, mientras que un 12% esta parcialmente de acuerdo con esto, al contrario, el 26% está en desacuerdo con esta afirmación. Se observa una constancia con el porcentaje de trabajadores que presentan algún malestar con la gestión relacionada por la empresa.

8. El personal es involucrado en temas importantes de la empresa

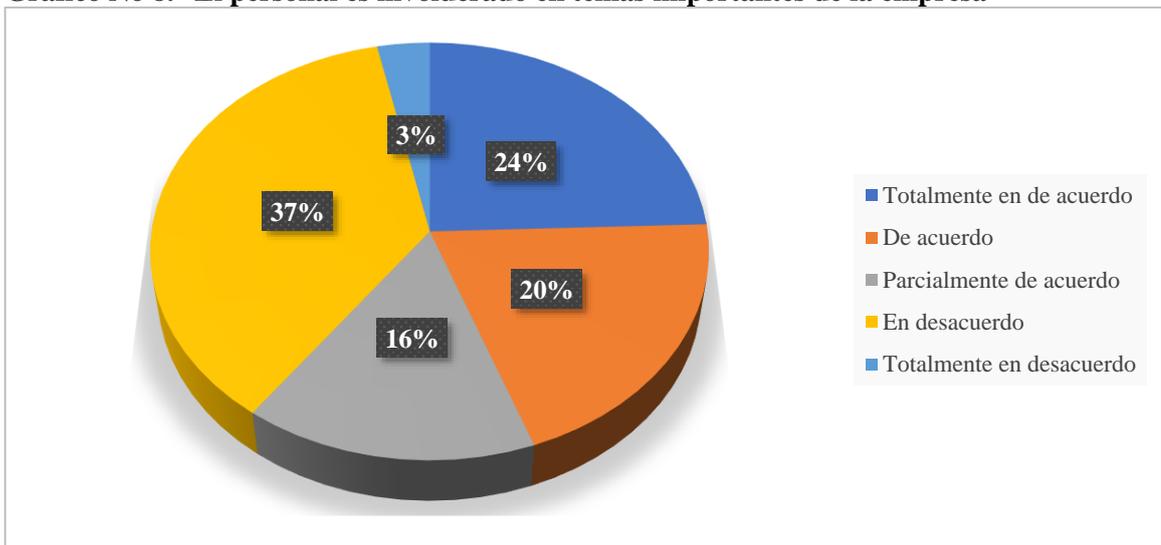
Tabla No 11. El personal es involucrado en temas importantes de la empresa

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	22	24,44%	8	10	2	2
De acuerdo	18	20,00%	6	2	6	4
Parcialmente de acuerdo	14	15,56%	4	6	0	4
En desacuerdo	33	36,67%	12	10	6	5
Totalmente en desacuerdo	3	3,33%	0	2	1	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 8. El personal es involucrado en temas importantes de la empresa



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 44% de los involucrados manifestaron estar de acuerdo con que el personal de la empresa es involucrado en la toma de decisiones importantes, mientras que el 40% expresaron estar de acuerdo con la participación del personal de la empresa en temas importantes. Por otro lado, el 16% indicó estar parcialmente de acuerdo. Estos resultados evidencian la necesidad de mejorar las políticas de involucramiento del personal en el Grupo KFC.

9. Siento que la capacitación que recibo es efectiva

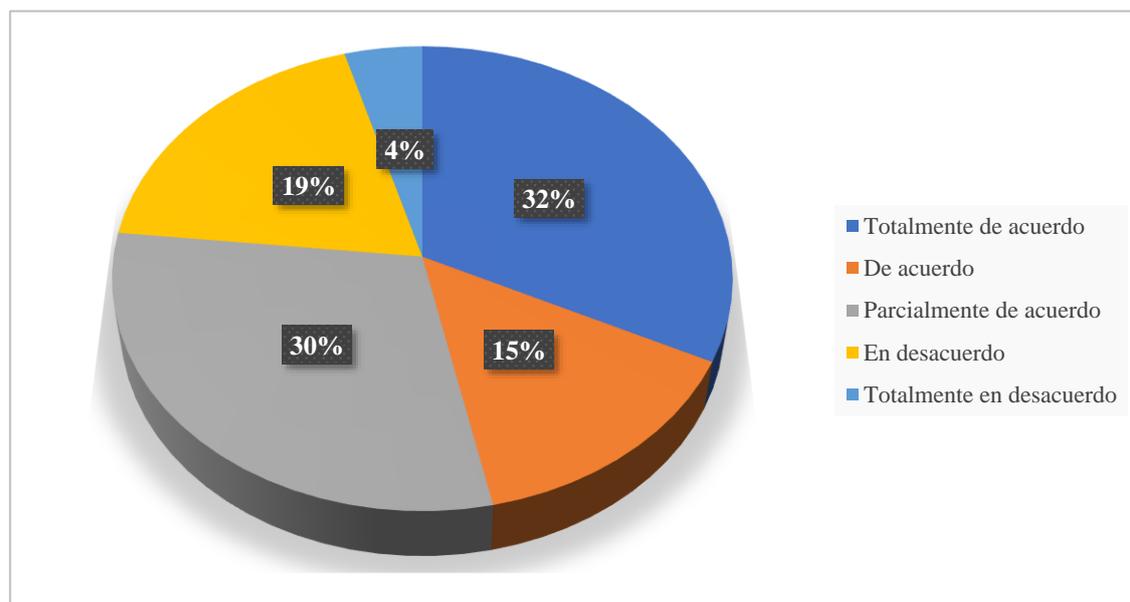
Tabla No 12. Siento que la capacitación que recibo es efectiva

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	29	32,22%	10	8	6	5
De acuerdo	13	14,44%	5	3	2	3
Parcialmente de acuerdo	27	30,00%	10	12	3	2
En desacuerdo	17	18,89%	4	6	3	4
Totalmente en desacuerdo	4	4,44%	1	1	1	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 9. Siento que la capacitación que recibo es efectiva



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 47% de encuestados respondió de manera positiva cuando se les consultó sobre si la capacitación que reciben por parte de su jefe directo es efectiva, mientras que el 30% manifestó estar parcialmente de acuerdo con esto y, por el contrario, el 23% indicó estar en desacuerdo. Aquí, aún se mantiene la tendencia de un porcentaje representativo de encuestados que indican que no son capacitados de manera efectiva por su jefe.

10. Soy aceptado por mi grupo de trabajo

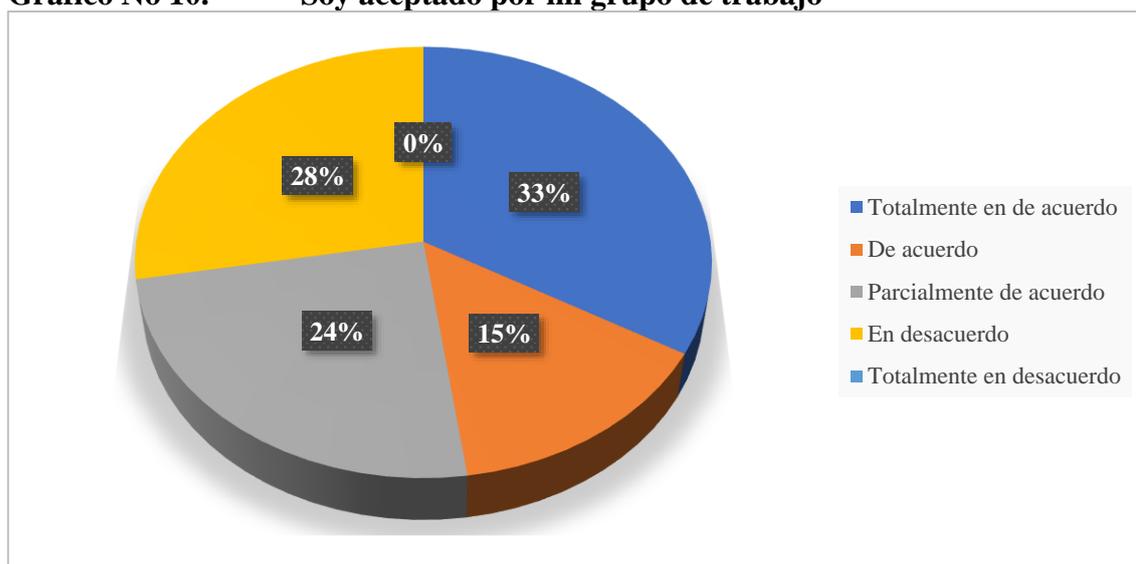
Tabla No 13. Soy aceptado por mi grupo de trabajo

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	30	33,33%	10	12	3	5
De acuerdo	13	14,44%	6	4	0	3
Parcialmente de acuerdo	22	24,44%	6	6	8	2
En desacuerdo	25	27,78%	8	8	4	5
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 10. Soy aceptado por mi grupo de trabajo



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 48% de los encuestados manifiesta que son aceptados por su grupo de trabajo, mientras que el 24% está parcialmente de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 28% está en desacuerdo con esto. Se puede observar una mejoría en el porcentaje en comparación con los datos anteriores, aun así, se observa un porcentaje elevado de personal que manifiesta que no es acepto en su grupo de trabajo, por lo cual se considera oportuno fortalecer las relaciones laborales entre pares.

11. Mis compañeros demuestran lealtad hacia la empresa

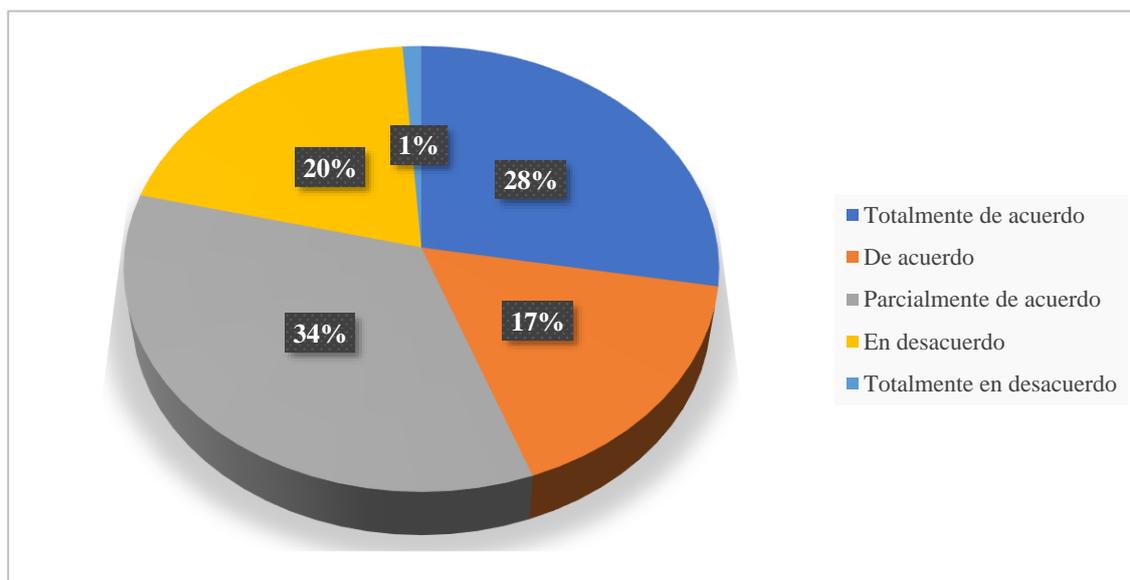
Tabla No 14. Mis compañeros demuestran lealtad hacia la empresa

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	25	27,78%	4	12	3	6
De acuerdo	15	16,67%	6	5	3	1
Parcialmente de acuerdo	31	34,44%	12	8	5	6
En desacuerdo	18	20,00%	8	5	4	1
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	0	0	0	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 11. Mis compañeros demuestran lealtad hacia la empresa



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: en cuanto, a la lealtad demostrada por los compañeros de trabajo, 45% indicó que sus compañeros la demuestran, mientras que el 34% indicó estar parcialmente de acuerdo y el 21% manifestó lo contrario. En conformidad con lo manifestado en la mayoría de ítems se observa una cifra mayor al 20% de encuestados que no están de acuerdo con la pregunta, en este caso de la lealtad demostrada por sus compañeros, por lo que es preciso mejorar el ambiente laboral en el cual se desempeñan los trabajadores del grupo KFC que laboran en la av. 9 de octubre.

12. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

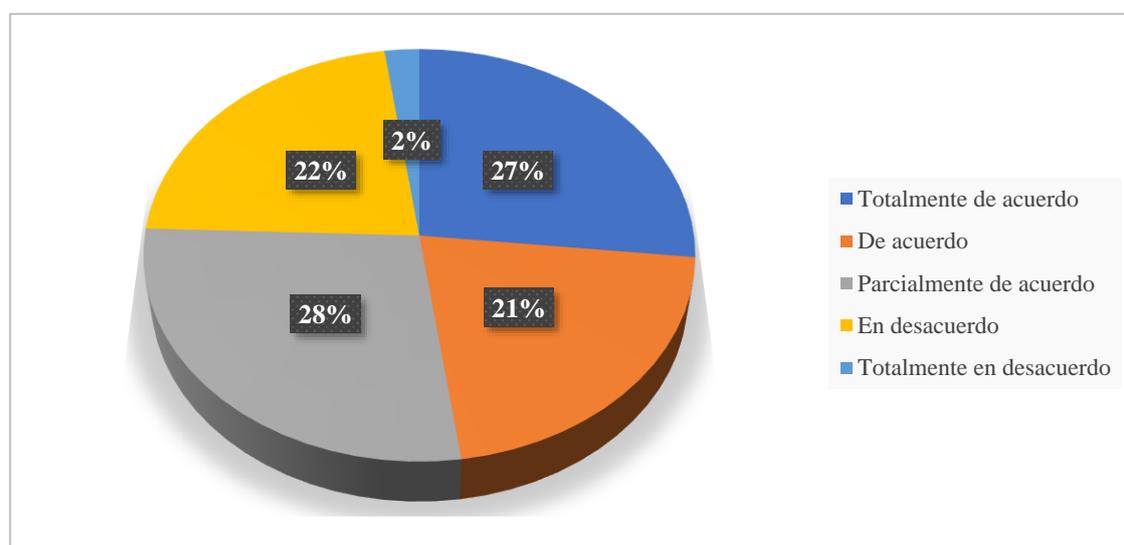
Tabla No 15. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	24	26,67%	8	6	7	5
De acuerdo	19	21,11%	6	6	2	0
Parcialmente de acuerdo	25	27,78%	6	4	3	3
En desacuerdo	20	22,22%	9	14	3	7
Totalmente en desacuerdo	2	2,22%	1	0	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 12. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: un 48% de los encuestados indicaron que pueden conseguir fácilmente información de otras dependencias, mientras que el 28% manifestó estar parcialmente de acuerdo con esto. Por otro lado, el 24% indicó estar en desacuerdo. Se observa un porcentaje similar a las preguntas anteriores, lo que indica que una parte de los encuestados no considera que les resulte fácil obtener información de otras dependencias.

13. Entre los trabajadores de la empresa prevalece un clima favorable

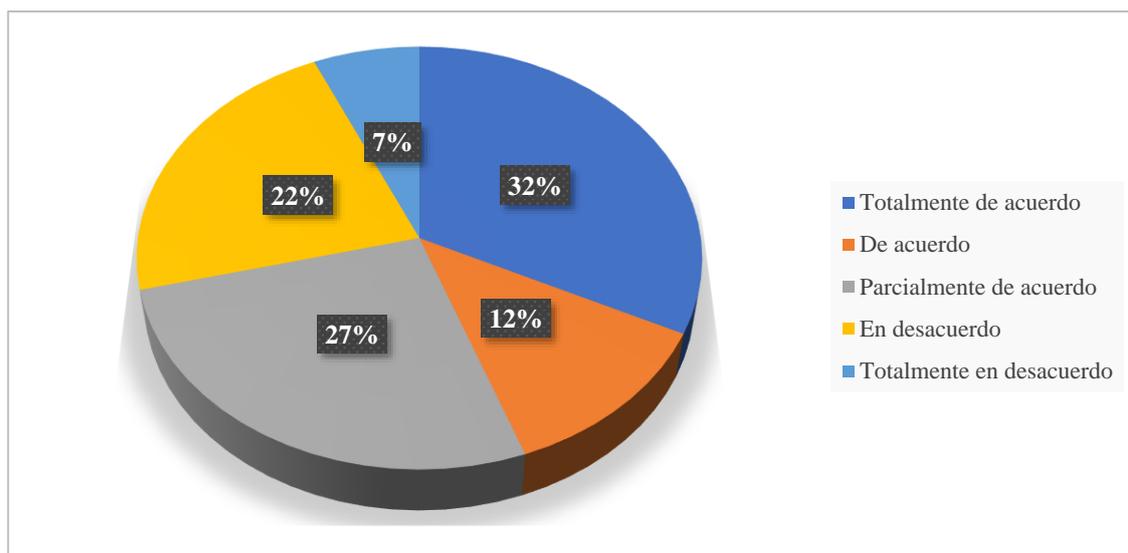
Tabla No 16. Entre los trabajadores de la empresa prevalece un clima favorable

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	29	32,22%	9	7	6	7
De acuerdo	11	12,22%	6	3	0	2
Parcialmente de acuerdo	24	26,67%	9	8	4	3
En desacuerdo	20	22,22%	4	9	5	2
Totalmente en desacuerdo	6	6,67%	2	3	0	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 13. Entre los trabajadores de la empresa prevalece un clima favorable



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: un 44% de los encuestados indicó que entre los trabajadores prevalece un clima laboral favorable, mientras que el 27% manifestó estar parcialmente de acuerdo con esto. Por otro lado, el 29% indicó que el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven no es favorable. Esto, indica la necesidad de mejorar el ambiente laboral en la empresa para motivar a los trabajadores y aumentar su rendimiento.

14. El ambiente de trabajo lo motiva para trabajar

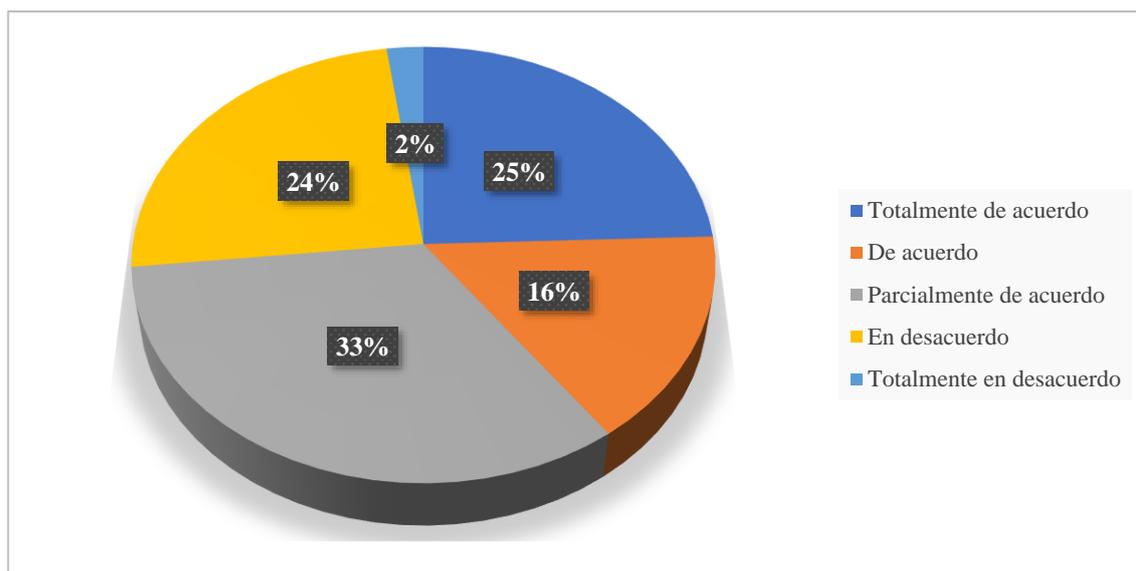
Tabla No 17. El ambiente de trabajo lo motiva para su desenvolvimiento laboral

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	22	24,44%	8	6	5	2
De acuerdo	14	15,56%	7	5	2	4
Parcialmente de acuerdo	30	33,33%	12	14	3	5
En desacuerdo	22	24,44%	2	3	2	4
Totalmente en desacuerdo	2	2,22%	1	2	3	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 14. El ambiente de trabajo lo motiva para su desenvolvimiento laboral



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: un 41% de los encuestados indicó que el ambiente de trabajo los motiva para su desenvolvimiento laboral, mientras que el 33% manifestó estar parcialmente de acuerdo con esto. Por otro lado, el 26% indicó que el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve no los motiva para su desempeño laboral. Esto indica la necesidad de mejorar el ambiente laboral para motivar a los trabajadores y aumentar su rendimiento.

3.2.2 Tema de la encuesta: rotación de personal

1. Los beneficios que recibo son justos y equitativos en relación al trabajo que realizo

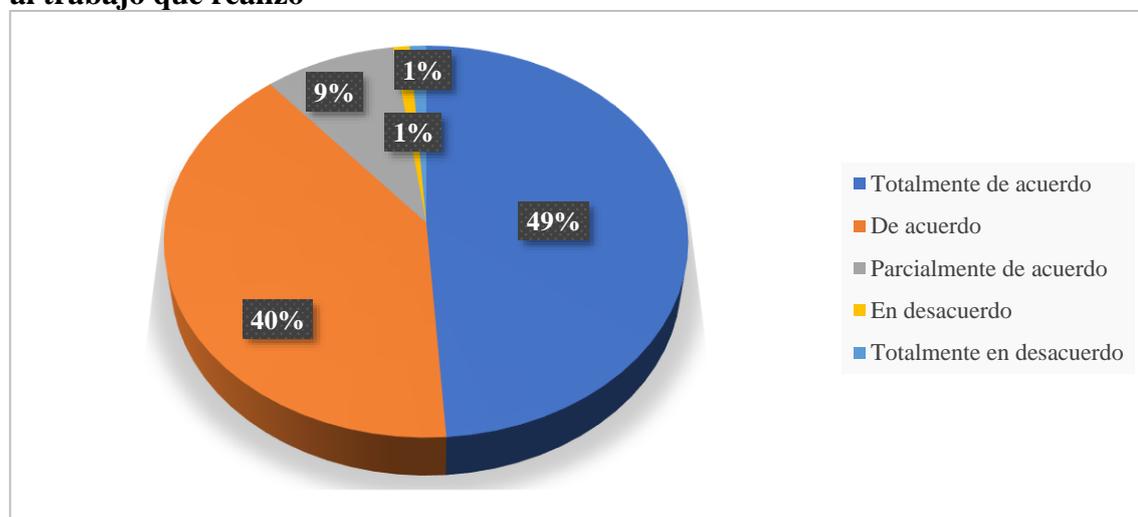
Tabla No 18. Los beneficios que recibo son justos y equitativos en relación al trabajo que realizo

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	44	48,89%	16	15	8	5
De acuerdo	36	40,00%	11	13	5	7
Parcialmente de acuerdo	8	8,89%	3	2	1	2
En desacuerdo	1	1,11%	0	0	1	0
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	0	0	0	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 15. Los beneficios que recibo son justos y equitativos en relación al trabajo que realizo



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 89% de los encuestados manifestaron que los beneficios que reciben por su labor son justos y equitativos, mientras un 2% manifestó estar en desacuerdo y un 9% demostró duda en su respuesta. Esto, indica que la mayoría de empleados está conforme con su sueldo, sin embargo, aumenta la cifra de personas que están en duda.

2. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo

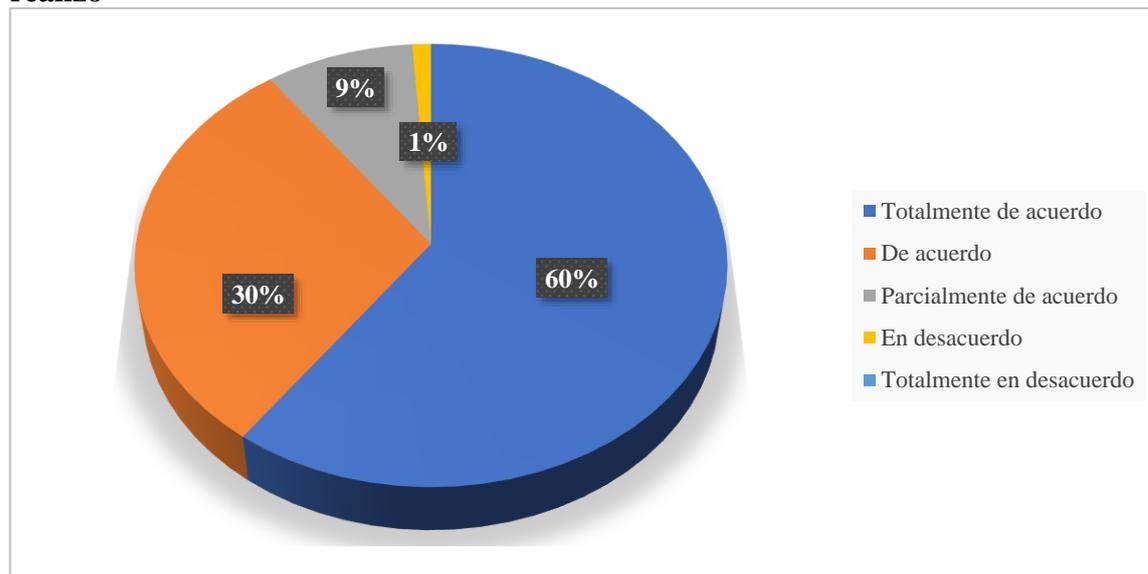
Tabla No 19. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	54	60,00%	20	17	9	8
De acuerdo	27	30,00%	10	6	5	6
Parcialmente de acuerdo	8	8,89%	2	1	3	2
En desacuerdo	1	1,11%	0	1	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 16. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: un 90% de los encuestados manifestó que la remuneración que reciben es adecuada con el trabajo que realizan, sin embargo, el 9% se mostró en duda con esta afirmación y el 1% restante estuvo en desacuerdo. En concordancia con el ítem anterior, se muestra un mayor número de encuestados en duda, al momento de consultarlos acerca de su sueldo.

3. La empresa respeta la jornada laboral de los trabajadores

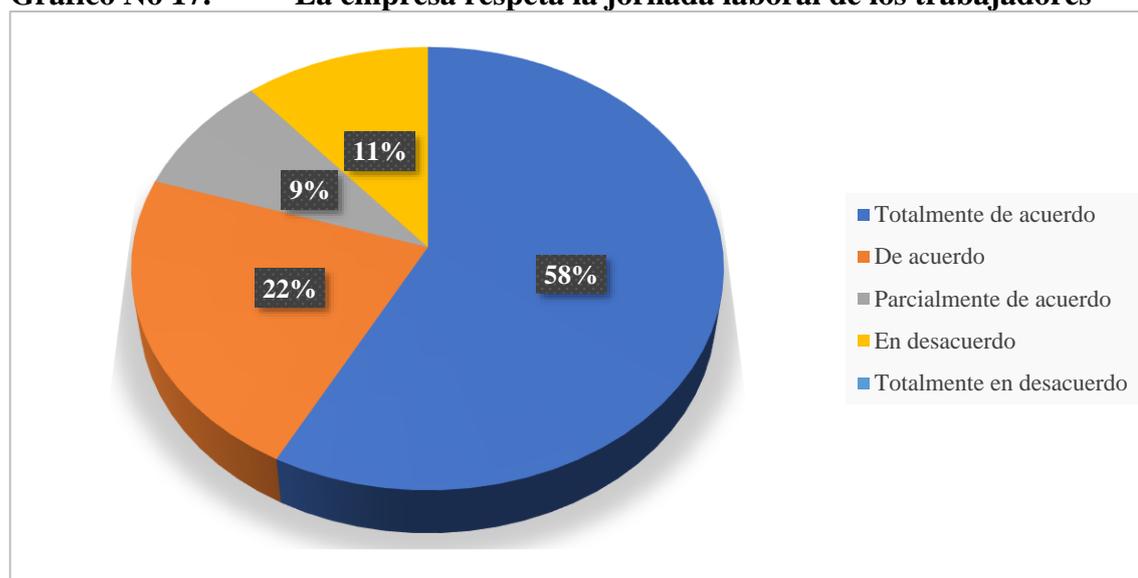
Tabla No 20. La empresa respeta la jornada laboral de los trabajadores

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	52	57,78%	18	20	10	4
De acuerdo	20	22,22%	7	6	4	3
Parcialmente de acuerdo	8	8,89%	2	2	1	3
En desacuerdo	10	11,11%	3	2	0	5
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 17. La empresa respeta la jornada laboral de los trabajadores



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: un 80% de los empleados manifestó que la empresa respeta su jornada laboral, mientras que un 11%, indicó lo contrario y un 9% estuvo parcialmente de acuerdo. Aquí se puede observar un aumento en la inconformidad con la jornada laboral, en comparación con los ítems anteriores.

4. La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional

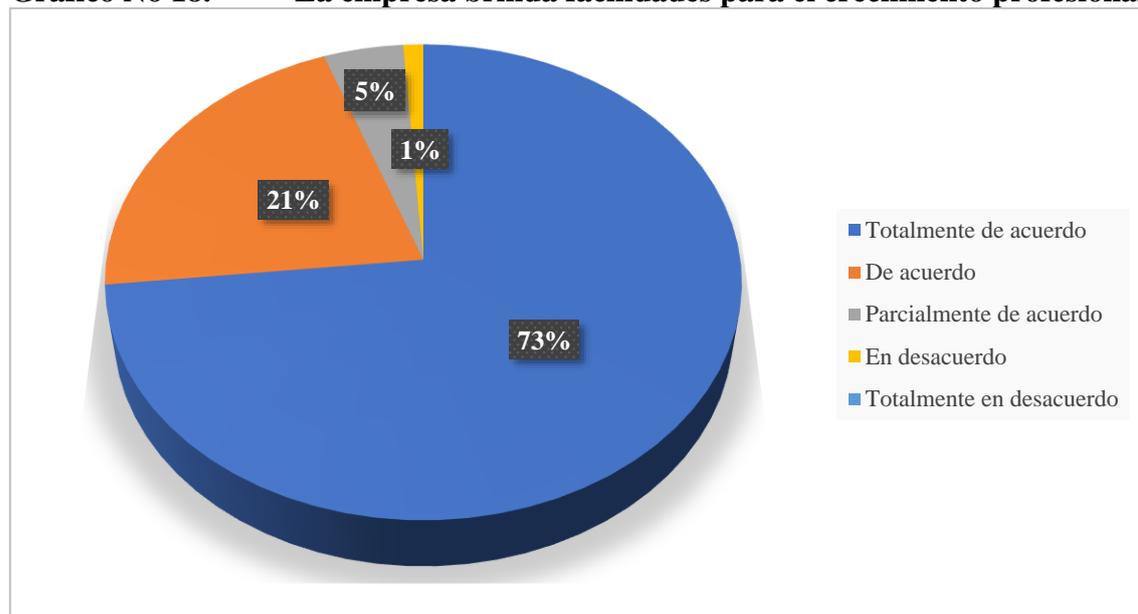
Tabla No 21. La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	66	73,33%	20	24	11	11
De acuerdo	19	21,11%	8	5	3	3
Parcialmente de acuerdo	4	4,44%	2	1	0	1
En desacuerdo	1	1,11%	0	0	1	0
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0	0	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 18. La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 94% de los encuestados indicaron que la empresa les brinda facilidades para su crecimiento laboral, mientras que el 5% estuvo parcialmente de acuerdo y 1% se mostró en desacuerdo. En conclusión, el grupo KFC fomenta el crecimiento laboral de sus trabajadores.

5. Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores.

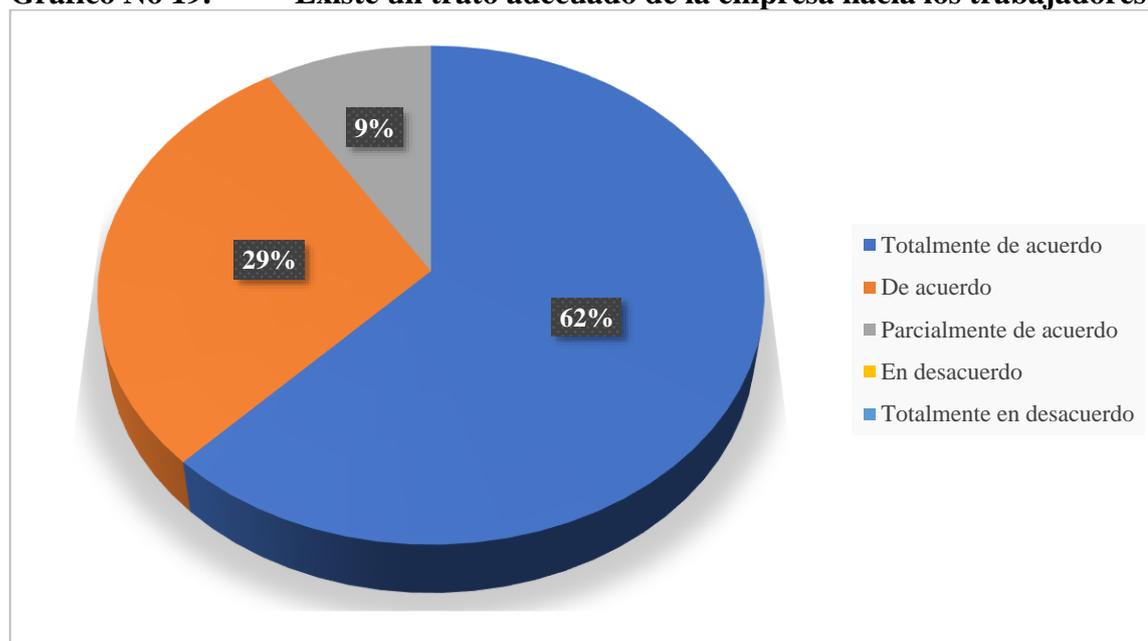
Tabla No 22. Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	56	62,22%	19	21	6	10
De acuerdo	26	28,89%	9	8	6	3
Parcialmente de acuerdo	8	8,89%	2	1	3	2
En desacuerdo	0	0%	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 19. Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 91% de los encuestados manifestó que se da un trato adecuado de la empresa para sus trabajadores, mientras que el 9% indicó que está en desacuerdo. Se evidencia que la empresa brinda un trato justo a sus trabajadores.

6. Los despidos se dan de manera constante

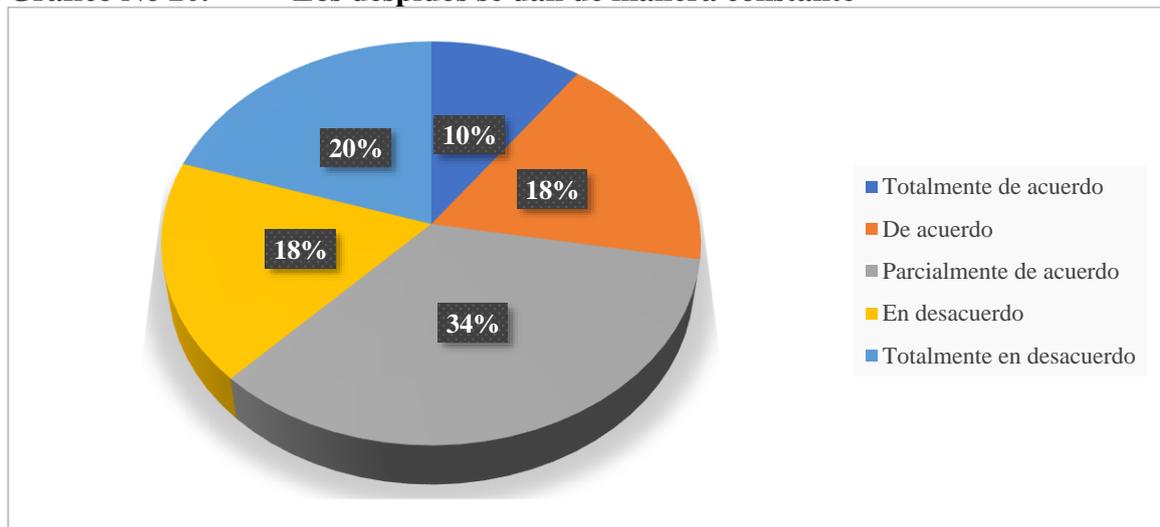
Tabla No 23. Los despidos se dan de manera constante

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	18	10,00%	6	7	2	3
De acuerdo	16	17,78%	5	6	3	2
Parcialmente de acuerdo	31	34,44%	9	8	7	7
En desacuerdo	16	17,78%	7	5	1	3
Totalmente en desacuerdo	9	10,00%	3	4	2	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 20. Los despidos se dan de manera constante



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 28% de los trabajadores manifestó que el despido se da de manera constante, mientras que el 34% estuvo parcialmente de acuerdo con esto, en cambio el 38% indica estar en desacuerdo. Se observa un porcentaje relevante de trabajadores que indican que los despidos se realizan de manera constante.

7. El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador

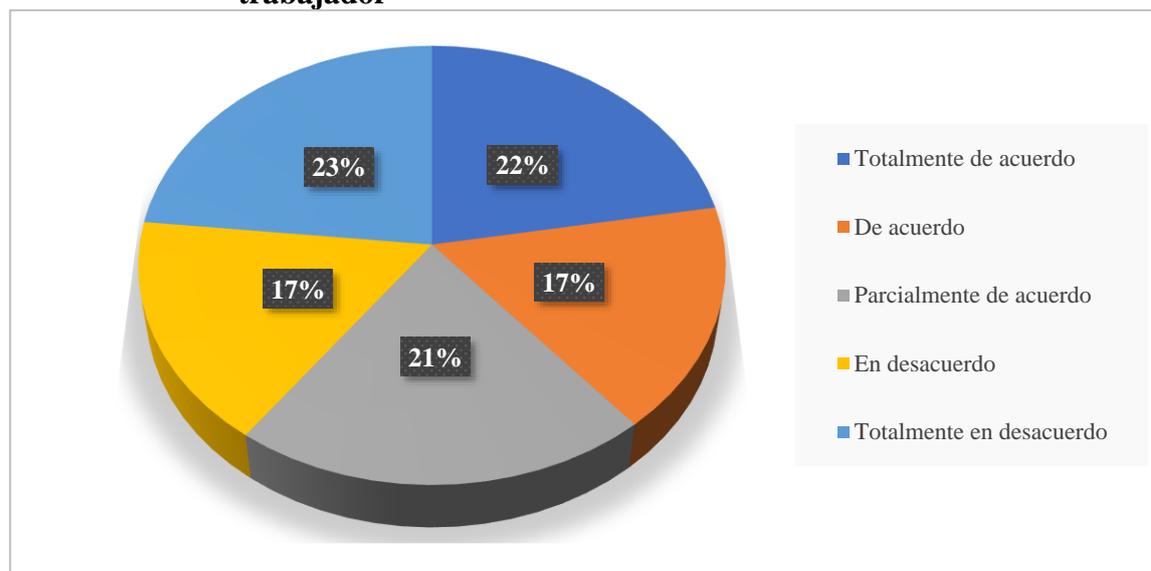
Tabla No 24. El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	20	22,22%	9	5	3	7
De acuerdo	15	16,67%	10	12	2	4
Parcialmente de acuerdo	19	21,11%	1	1	6	2
En desacuerdo	15	16,67%	1	2	0	1
Totalmente en desacuerdo	21	23,33%	9	10	4	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 21. El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 39% de los trabajadores manifestó que los trabajadores que son despedidos con base a sus logros, mientras que el 21%, se mostró parcialmente de acuerdo, en tanto que el 40% se mostró en desacuerdo. Hay un porcentaje relevante de encuestados que manifiesta que los despidos no se dan acorde a los logros obtenidos en su labor diaria.

8. Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que piden la empresa

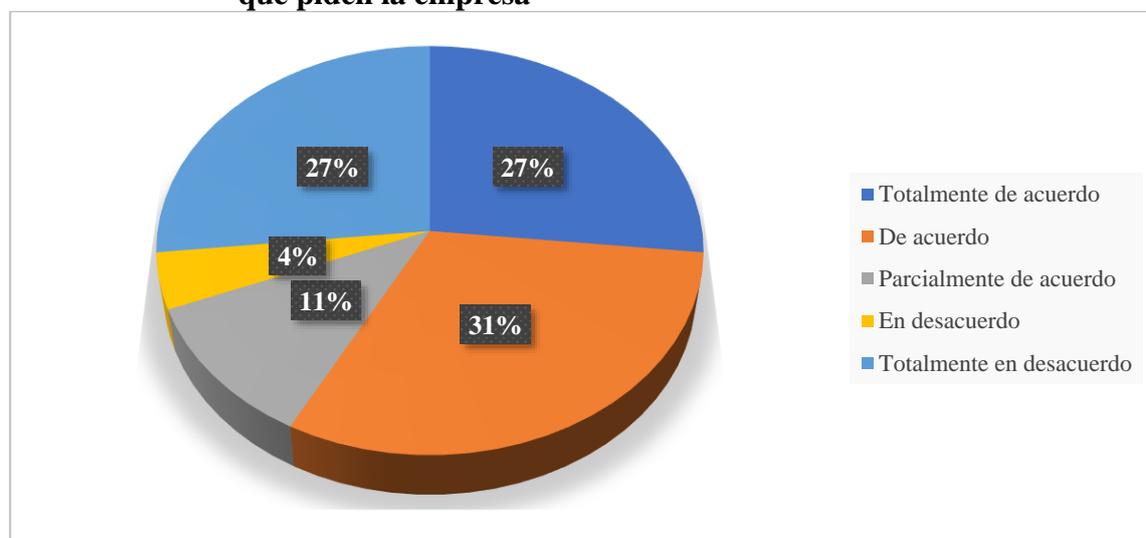
Tabla No 25. Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que piden la empresa

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	24	26,67%	9	5	3	7
De acuerdo	28	31,11%	10	12	2	4
Parcialmente de acuerdo	10	11,11%	1	1	6	2
En desacuerdo	4	4,44%	1	2	0	1
Totalmente en desacuerdo	24	26,67%	9	10	4	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 22. Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que piden la empresa



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: un 58% de encuestados manifestó que el despido se da con base a los logros de cada trabajador, mientras que el 11% está parcialmente de acuerdo con esto, por el contrario, el 31% opina lo contrario. Se puede observar un porcentaje representativo que considera que los despidos no se dan con base a los logros obtenidos por cada trabajador.

9. La empresa fomenta la toma de decisiones por parte de los empleados

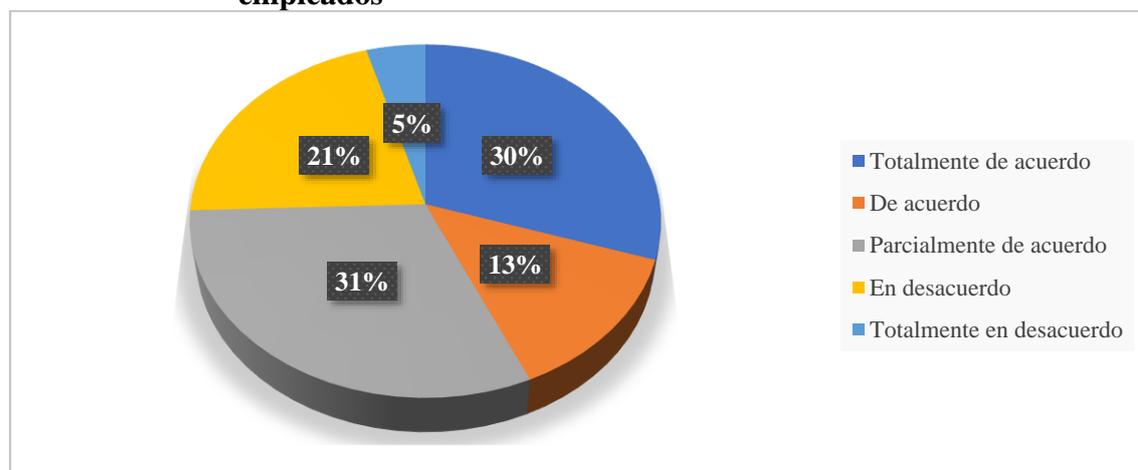
Tabla No 26. La empresa fomenta la toma de decisiones por parte de los empleados

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	27	30,00%	10	10	2	5
De acuerdo	12	13,33%	4	4	3	1
Parcialmente de acuerdo	28	31,11%	6	9	9	4
En desacuerdo	19	21,11%	8	6	1	4
Totalmente en desacuerdo	4	4,44%	2	1	0	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 23. La empresa fomenta la toma de decisiones por parte de los empleados



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: se observa que el 43% de los encuestados indicó que su jefe fomenta la toma de decisiones de los empleados, mientras que el 31% manifiesta estar parcialmente de acuerdo con esto. Por otro lado, el 26% indicó estar en desacuerdo. Aquí también se aprecia un índice significativo de encuestados que manifiestan su inconformidad con el apoyo mostrado por su jefe. Esto señala la necesidad de mejorar la relación y el respaldo que brinda el jefe a las decisiones del equipo.

10. Los logros de los trabajadores son reconocidos

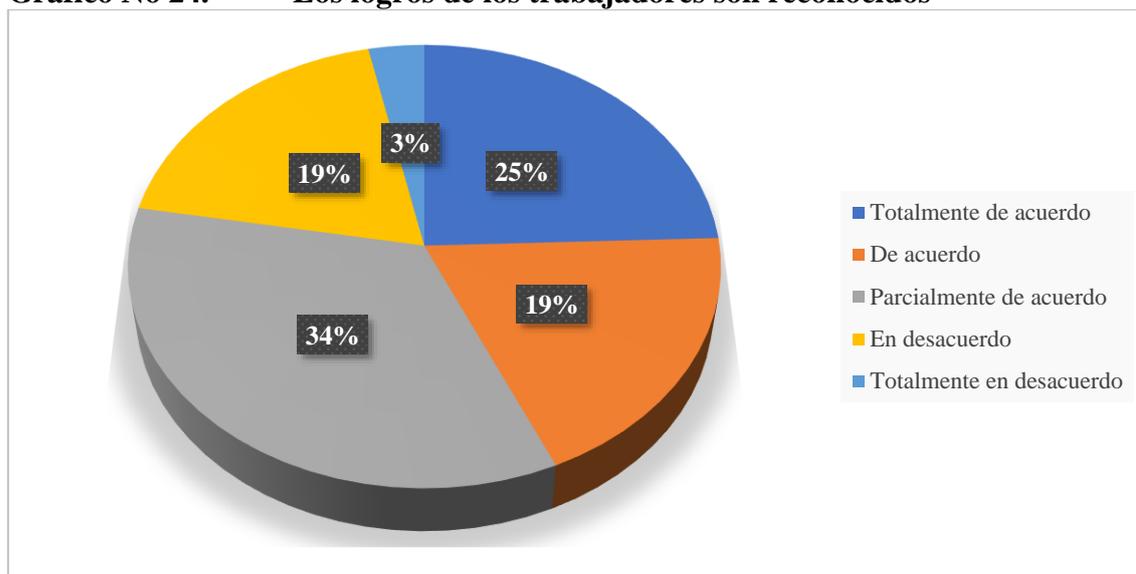
Tabla No 27. Los logros de los trabajadores son reconocidos

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	22	24,44%	8	7	4	3
De acuerdo	17	18,89%	6	6	2	3
Parcialmente de acuerdo	31	34,44%	11	10	4	6
En desacuerdo	17	18,89%	5	6	4	2
Totalmente en desacuerdo	3	3,33%	0	1	1	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 24. Los logros de los trabajadores son reconocidos



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 44% de los encuestados indicó que el grupo de trabajo valora sus aportes, mientras que el 34% señaló estar parcialmente de acuerdo con esto. Por otro lado, el 22% manifestó estar en desacuerdo. Como se puede observar, persiste un número considerable de encuestados que manifiesta no sentirse valorado por su grupo de trabajo, lo que evidencia la necesidad de mejorar las relaciones laborales.

11. Su empresa lo apoya para mejorar su desempeño

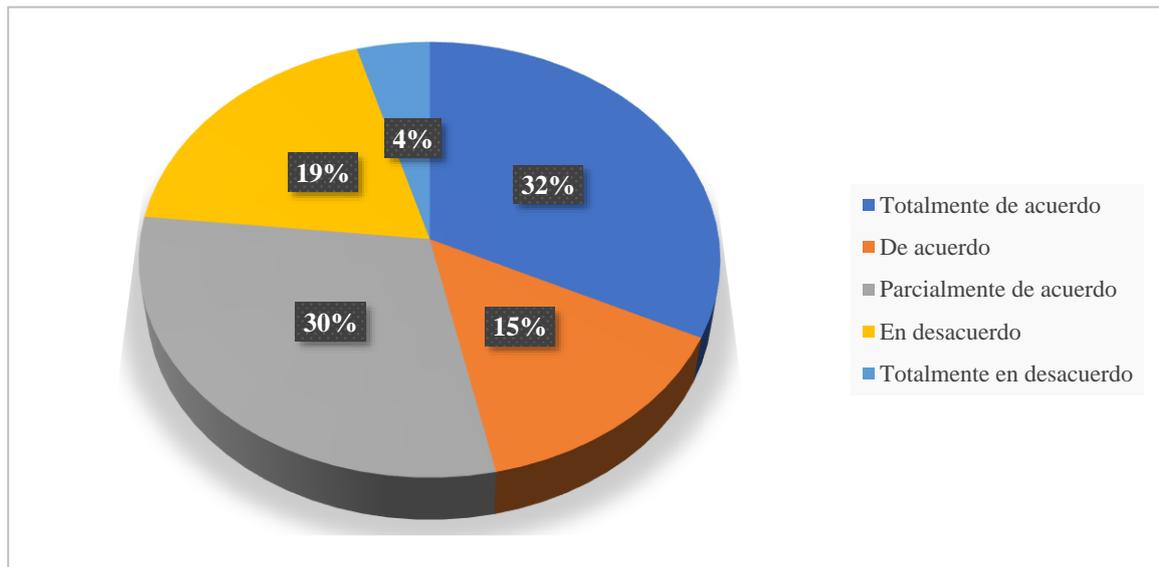
Tabla No 28. Su empresa lo apoya para mejorar su desempeño

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	29	32,22%	10	8	6	5
De acuerdo	13	14,44%	5	3	2	3
Parcialmente de acuerdo	29	32,22%	10	12	3	2
En desacuerdo	17	18,89%	4	6	3	4
Totalmente en desacuerdo	2	2,22%	1	1	1	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 25. Su empresa lo apoya para mejorar su desempeño



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: aquí, el 47% de los encuestados manifestó que su superior lo apoya para mejorar su desempeño, mientras que el 30% indicó estar parcialmente de acuerdo, y el 23% está en desacuerdo con esto. A pesar de que un porcentaje significativo de encuestados (46,66%) afirma que su superior los apoya en la mejora de su desempeño, se observa una cantidad importante de empleados que manifiestan lo contrario. Esto indica la necesidad de abordar la falta de apoyo por parte de los superiores y buscar estrategias para mejorar el respaldo hacia los empleados en su desarrollo profesional.

12. La empresa cumple con los beneficios comunicados a sus empleados

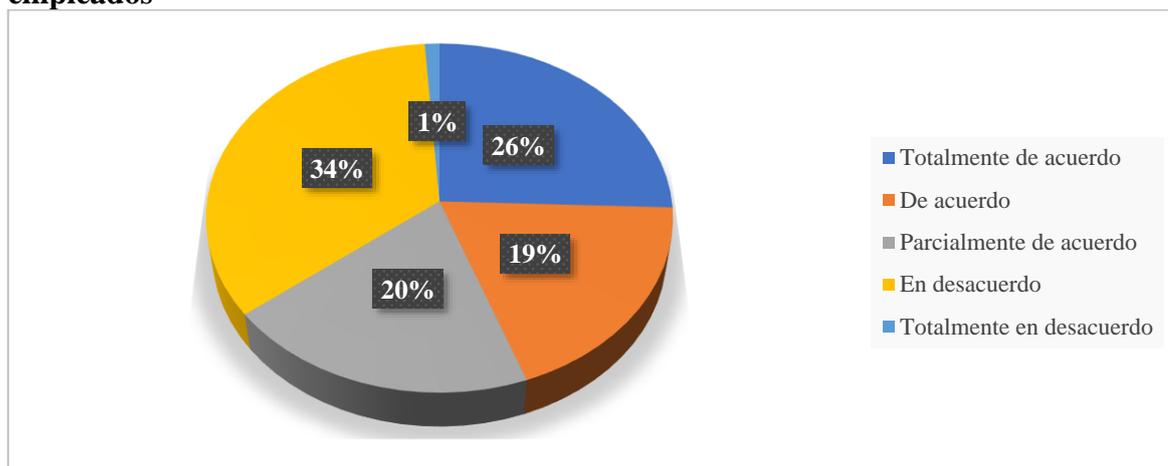
Tabla No 29. La empresa cumple con los beneficios comunicados a sus empleados

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	23	25,56%	10	8	2	3
De acuerdo	17	18,89%	8	2	6	1
Parcialmente de acuerdo	18	20,00%	5	5	4	4
En desacuerdo	31	34,44%	7	14	3	7
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	0	1	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 26. La empresa cumple con los beneficios comunicados a sus empleados



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: aquí se puede observar que el 45% de los encuestados manifestó que la comunicación entre los miembros de la empresa es adecuada, mientras que el 20% indicó estar parcialmente de acuerdo. Por otro lado, el 35% señaló estar en desacuerdo. El porcentaje de encuestados que están en desacuerdo sigue siendo alto, lo que indica la necesidad de trabajar en el fortalecimiento de la comunicación entre los miembros de la empresa.

13. La empresa comunica de manera clara las metas a alcanzarse

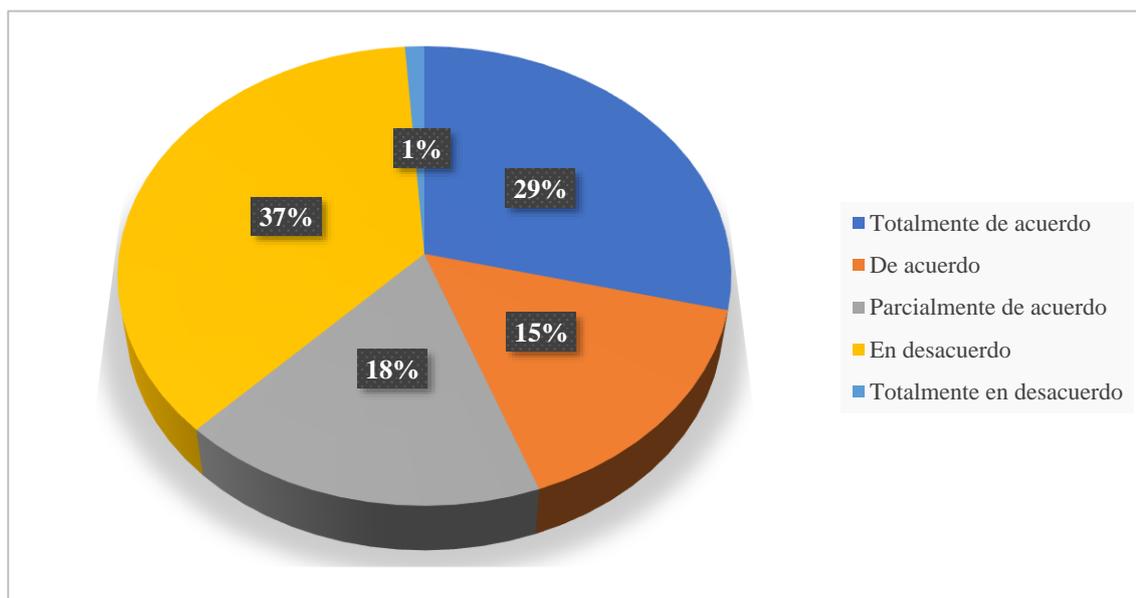
Tabla No 30. La empresa comunica de manera clara las metas a alcanzarse

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	26	28,89%	8	6	7	5
De acuerdo	14	15,56%	6	6	2	0
Parcialmente de acuerdo	16	17,78%	6	4	3	3
En desacuerdo	33	36,67%	9	14	3	7
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	1	0	0	0
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 27. La empresa comunica de manera clara las metas a alcanzarse



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 34% de los encuestados indicaron que entienden los beneficios que les brinda la empresa, mientras que el 18% manifestó entenderlos parcialmente. Por otro lado, el 38% dejó en claro que no tiene conocimiento sobre los beneficios que brinda la empresa.

14. La empresa fomenta una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo

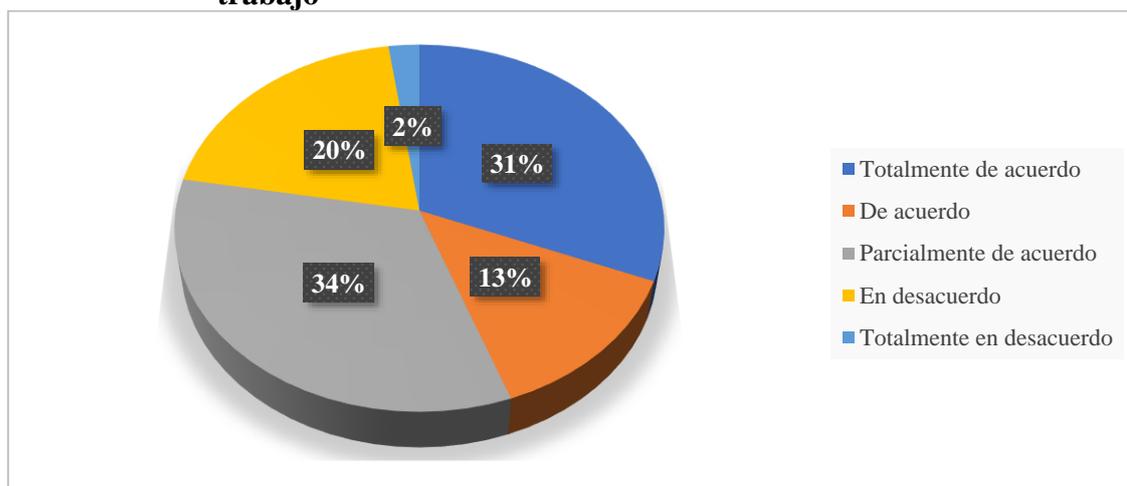
Tabla No 31. La empresa fomenta una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo

Categorías	Frecuencias	Porcentajes	KFC	Pollos Gus	Menestras del Negro	Casa Res
Totalmente de acuerdo	28	31,11%	10	10	5	3
De acuerdo	12	13,33%	6	2	3	1
Parcialmente de acuerdo	30	33,33%	8	11	3	8
En desacuerdo	18	20,00%	6	6	4	2
Totalmente en desacuerdo	2	2,22%	0	1	0	1
Total	90	100,00%	30	30	15	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Gráfico No 28. La empresa fomenta una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo



Fuente: Encuesta realizada a los empleados del Grupo KFC

Elaborado por: Andrade Yépez Stefanie Michelle.

Análisis: el 44% del personal encuestado indicó que su jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo, mientras que el 34% manifestó estar parcialmente de acuerdo. En cambio, el 22% está en desacuerdo con esto. Se observa un porcentaje considerable de encuestados que manifiesta no sentir que la atmósfera creada por su jefe sea de confianza. Esto sugiere la necesidad de mejorar la relación y la confianza entre el personal y sus superiores.

3.3.1 Resultados de la entrevista realizada a los especialistas de recursos humanos del grupo KFC.

Tabla No 32. ¿Los empleados son considerados en la toma de decisiones del área a la que pertenecen?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
No	No	No	No
Detalle	Detalle	Detalle	Detalle
Los gerentes y jefes de área toman decisiones sin comentar al personal y éstos solo acatan órdenes (no son tomados en cuenta) por el miedo a equivocarse.	Porque los jefes operacionales son los que siempre toman las decisiones	Porque no existe una buena relación entre jefes de operaciones y asociados	Porque no integran al personal a la toma de decisiones, no les comentan las situaciones

Análisis: en todas las empresas evaluadas, la respuesta es negativa, indicando que los empleados no son considerados en este proceso. Para KFC, se destaca que los gerentes y jefes de área toman decisiones sin consultar al personal, lo que lleva a que los empleados simplemente acaten órdenes. En Pollos GUS, los jefes operacionales son los responsables exclusivos de tomar decisiones, mientras que en Casa RES, la falta de una buena relación entre los jefes de operaciones y los asociados obstaculiza la participación del personal. Por último, en Menestras del Negro, se señala que el personal no es integrado ni informado sobre las situaciones, lo que evidencia la ausencia de participación de los empleados en la toma de decisiones en esta empresa. En conjunto, estos hallazgos resaltan una tendencia común de exclusión del personal en la toma de decisiones en estas organizaciones, lo que podría tener implicaciones en su satisfacción laboral y desempeño.

Tabla No 33. ¿La comunicación es adecuada entre los miembros de la empresa por áreas?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
No	No	No	No

Análisis: la comunicación entre los miembros de la empresa por áreas es considerada inadecuada. En KFC, Pollos GUS, Casa RES y Menestras del Negro, se señala que la comunicación no es satisfactoria. Esta falta de comunicación adecuada puede tener varias implicaciones negativas para las organizaciones, como la falta de coordinación entre los

equipos, la duplicación de esfuerzos, la generación de conflictos y la disminución de la eficiencia y la productividad.

Tabla No 34. ¿Se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
Balance Score Card y mejor empleado del mes	Balance Score Card	Balance Score Card, Bonificaciones por cumplimiento de procesos	Balance Score Card, Celebración Cumpleaños del mes, Integraciones.

Análisis: en todas las empresas evaluadas se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca. En KFC, se utilizan el Balance Score Card y el reconocimiento al mejor empleado del mes como estrategias de incentivo. En Pollos GUS, Casa RES y Menestras del Negro, se emplea el Balance Score Card como principal herramienta de incentivo, aunque en Casa RES también se ofrecen bonificaciones por el cumplimiento de procesos. Además, en Menestras del Negro se destacan otras acciones como la celebración del cumpleaños del mes y actividades de integración como parte de las políticas de incentivo. Estas iniciativas demuestran un esfuerzo por parte de las empresas por reconocer y recompensar el buen desempeño de sus empleados, lo que puede contribuir positivamente a la motivación, el compromiso y la productividad en el lugar de trabajo.

Tabla No 35. ¿Existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
Si	Si	No	Si
Detalle	Detalle	Detalle	Detalle
Capacitaciones y cursos que permitan conocer el manejo de locales y dinero.	Crecimiento Manantial, Crecimiento Interno.		Capacitaciones al personal de cocina y de parrilla, pero son en su día libre.

Análisis: en tres de las cuatro empresas evaluadas se han implementado estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca. En KFC, se destacan las capacitaciones y cursos que permiten a los empleados adquirir conocimientos sobre el manejo de locales y dinero, lo que sugiere un enfoque en el desarrollo de habilidades prácticas relevantes para el trabajo en el restaurante. En Pollos GUS, se mencionan

iniciativas como "Crecimiento Manantial" y "Crecimiento Interno", indicando la existencia de programas específicos diseñados para promover el avance profesional de los empleados. En Menestras del Negro también se señala que existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento, aunque no se especifican en detalle. Sin embargo, en Casa RES no se han implementado estrategias para este fin. Esta disparidad entre las empresas resalta la importancia de invertir en el desarrollo del talento humano como una forma de mejorar el desempeño organizacional y promover la retención de empleados.

Tabla No 36. ¿Las capacitaciones impartidas reflejan una mayor satisfacción en los empleados?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
No	Si	Si	No

Análisis: solo dos de las cuatro empresas evaluadas reflejan una mayor satisfacción en los empleados después de recibir capacitaciones. En Pollos GUS y Casa RES, se observa que las capacitaciones impartidas se correlacionan con una mayor satisfacción en los empleados, lo que sugiere que estas iniciativas contribuyen positivamente a su desarrollo y desempeño laboral. Sin embargo, en KFC y Menestras del Negro, no se percibe este efecto positivo luego de las capacitaciones. Esto puede indicar que las capacitaciones impartidas en estas dos empresas pueden no estar alineadas con las necesidades o expectativas de los empleados, o que la calidad de las mismas puede no ser óptima.

Tabla No 37. ¿Los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
Si	Si	Si	Si

Análisis: en todas las empresas evaluadas, los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente. Esto sugiere que las empresas están llevando a cabo una comunicación efectiva con sus empleados en lo que respecta a los beneficios laborales que ofrecen. Una adecuada socialización de los beneficios puede contribuir a mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados, así como a fortalecer la cultura organizacional. Esta práctica también puede ayudar a que los empleados valoren y aprovechen los beneficios que la empresa les ofrece, lo que puede tener un impacto

positivo en su bienestar y en su percepción de la empresa como un empleador responsable y comprometido con el bienestar de su personal.

Tabla No 38. ¿Se comunica a los empleados las metas de la empresa?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
No	Si	Si	Si

Análisis: se observa que en KFC, no se comunican las metas de la empresa a los empleados, mientras que en las otras tres empresas evaluadas (Pollos GUS, Casa RES y Menestras del Negro) sí se realiza esta comunicación. Esta discrepancia puede tener implicaciones significativas en la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando las metas de la empresa se comunican de manera transparente y clara, los empleados pueden entender mejor cómo su trabajo contribuye al logro de esos objetivos y pueden alinearse con la visión y misión de la empresa. Por el contrario, la falta de comunicación de las metas puede generar confusión, desmotivación y falta de compromiso entre los empleados. Por lo tanto, es crucial que **en KFC** considere mejorar sus prácticas de comunicación interna para alinear a su personal con los objetivos organizacionales y mejorar su desempeño general.

Tabla No 39. ¿Qué estrategias se utilizan para compartir información con los empleados?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
Reuniones semanales y mensuales sobre las novedades de los locales	Reuniones mensuales en los locales	Reuniones mensuales	Reuniones mensuales

Análisis: las estrategias utilizadas para compartir información con los empleados varían entre las diferentes empresas evaluadas. En KFC, se llevan a cabo reuniones semanales y mensuales para informar sobre las novedades de los locales, lo que sugiere un enfoque regular y frecuente para mantener al personal actualizado. En Pollos GUS, se realizan reuniones mensuales en los locales, lo que indica una práctica similar, pero con una periodicidad mensual. Por otro lado, en Casa RES y Menestras del Negro también se llevan a cabo reuniones mensuales, lo que sugiere que estas empresas también tienen un enfoque periódico para compartir información con sus empleados. Estas prácticas reflejan la importancia de la comunicación regular y directa con el personal para mantenerlos

informados sobre los asuntos relevantes de la empresa, lo que puede contribuir a una mayor transparencia, compromiso y satisfacción laboral.

Tabla No 40. Califique el clima organizacional en la marca a la que representa y por qué. Utilice una escala del 1 al 10

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
3	5	4	4

Análisis: se muestra una evaluación del clima organizacional en diferentes marcas, utilizando una escala del 1 al 10. Para KFC, se le asigna una calificación de 3, lo que sugiere un clima organizacional poco favorable. En el caso de Pollos GUS, la calificación es de 5, indicando un clima organizacional intermedio. Casa RES y Menestras del Negro tienen una calificación similar de 4, lo que sugiere que el clima organizacional en estas empresas también es moderado. Las calificaciones más bajas podrían indicar problemas importantes en el ambiente laboral, como falta de comunicación, baja participación en la toma de decisiones o relaciones laborales conflictivas. Por otro lado, las calificaciones intermedias podrían reflejar áreas de mejora necesarias para optimizar el clima organizacional y aumentar la satisfacción y el desempeño de los empleados.

Tabla No 41. ¿Los colaboradores han demostrado compromiso en sus responsabilidades que repercuten en el bienestar del clima organizacional de la empresa?

KFC	Pollos GUS	Casa RES	Menestras del Negro
No	No	No	No

Análisis: se muestra que en todas las empresas evaluadas los colaboradores no han demostrado compromiso en sus responsabilidades que repercutan en el bienestar del clima organizacional. Esto indica una falta de involucramiento por parte de los empleados en actividades o acciones que puedan influir positivamente en el ambiente laboral y, por ende, en el clima organizacional. La ausencia de compromiso puede derivar en una disminución del rendimiento, la satisfacción laboral y la cohesión entre los miembros del equipo, lo que podría afectar negativamente la productividad y el funcionamiento general de la empresa. Es importante abordar esta falta de compromiso mediante estrategias de motivación, reconocimiento y desarrollo personal y profesional que fomenten la participación y la responsabilidad de los empleados en la mejora del clima organizacional.

3.3.2 Resultados de la entrevista realizada a los especialistas de recursos humanos del grupo KFC

KFC

En general, se observan respuestas negativas en varias áreas clave, como la consideración de los empleados en la toma de decisiones, la comunicación entre los miembros de la empresa, la implementación de políticas para incentivar el mejor desempeño y el fomento del aprendizaje y crecimiento de los empleados. A pesar de que se socializan adecuadamente los beneficios y se comunican las metas de la empresa, parece haber una falta de compromiso por parte de los colaboradores en sus responsabilidades que repercuten en el clima organizacional.

Pollos Gus

Se observa una calificación intermedia en el clima organizacional, indicando una situación intermedia. Aunque se comunica adecuadamente las metas de la empresa y se implementan políticas para incentivar el mejor desempeño, los colaboradores no han demostrado compromiso en sus responsabilidades que impacten en el bienestar del clima organizacional. Se destaca la existencia de estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados, como el "Crecimiento Manantial" y el "Crecimiento Interno".

Casa Res

Aunque se comunican adecuadamente las metas de la empresa y se implementan políticas para incentivar el mejor desempeño, parece haber una falta de estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados. Se señala una falta de relación entre jefes de operaciones y asociados, lo que podría estar contribuyendo a un ambiente laboral menos favorable.

Menestras del Negro

A pesar de que se comunican las metas de la empresa y se socializan adecuadamente los beneficios, no se implementan estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados. Se destaca la existencia de eventos como la "Celebración Cumpleaños del mes" y "Integraciones", lo que podría estar contribuyendo a un ambiente laboral más cohesionado.

Conclusiones

- Se proporcionaron datos sobre la percepción de los empleados respecto a la estabilidad laboral y los despidos, lo que permitió identificar la rotación de personal en los restaurantes de comida rápida estudiados.
- Se recopilaron datos sobre diversos aspectos relacionados con el clima organizacional, como la percepción sobre la comunicación, la participación en la toma de decisiones y el ambiente laboral en general, lo que permitió especificar los índices administrativos y de desempeño que impactan en el clima organizacional.
- Se observa una alta rotación de personal, especialmente en lo relacionado con la percepción sobre la estabilidad laboral y los despidos.
- A pesar de que la mayoría de los encuestados considera que la empresa brinda estabilidad laboral, existe un porcentaje significativo que percibe que los despidos ocurren de manera constante y no se dan de acuerdo a los logros obtenidos.
- Se evidencian áreas de mejora en el clima laboral, como la comunicación, la participación en la toma de decisiones y la confianza entre el personal y sus superiores.
- Aunque algunos indicadores sugieren una mejora en el ambiente laboral, como la percepción sobre el respeto a la jornada laboral y las oportunidades de aprendizaje y crecimiento, aún existen preocupaciones significativas, como la falta de participación en la toma de decisiones y la comunicación deficiente.
- Se evidencian áreas de mejora en el clima laboral, como la comunicación, la participación en la toma de decisiones y la confianza entre el personal y sus superiores.
- Aunque algunos indicadores sugieren una mejora en el ambiente laboral, como la percepción sobre el respeto a la jornada laboral y las oportunidades de aprendizaje y crecimiento, aún existen preocupaciones significativas, como la falta de participación en la toma de decisiones y la comunicación deficiente.

- Esta investigación permitió identificar la realidad de la rotación de personal y el clima organizacional en las empresas objeto de estudio, y deja abierta la posibilidad de la realización de nuevas investigaciones que aporten al conocimiento en el tema en referencia.

Recomendaciones

- Realizar análisis más detallados sobre las causas de los despidos constantes y trabajar en medidas para reducirlos, como ofrecer incentivos por desempeño, reconocimiento por logros alcanzados y programas de retención de talento.
- Mejorar la comunicación con los empleados para brindar transparencia sobre los procesos de selección y evaluación, así como proporcionar retroalimentación constructiva sobre su desempeño.
- Fomentar una cultura de participación y colaboración, donde los empleados se sientan escuchados y valorados en la toma de decisiones que afectan su trabajo.
- Promover la confianza entre el personal y sus superiores mediante una comunicación abierta y honesta, así como establecer canales efectivos para resolver conflictos y preocupaciones laborales.
- Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional que mejoren las habilidades y competencias de los empleados, y que les brinden oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.
- Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y la satisfacción de los empleados para identificar áreas de mejora y medir el impacto de las acciones implementadas.
- Considerar la realización de estudios adicionales para profundizar en aspectos específicos relacionados con la rotación de personal y el clima organizacional, lo que permitirá obtener información más detallada y orientada a la toma de decisiones estratégicas.

Referencias Bibliográficas

- Aguayo, W. (2002). *Diseño de un programa de calidad de servicio al cliente para proporcionar un nivel máximo de valor y mejorar el nivel de satisfacción de los consumidores del local de McDonald's San Francisco ubicado en las calles Pedro Carbo #531 Y Av. 9 de octubre*. Guayaquil. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3947/1/6474.pdf>
- Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas"*. Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7014>
- Angulo, S., Fuster-Guillén, D., Sánchez, A., Bautista, E., & Cabezas, T. (2021). Características predominantes del aprendizaje organizacional que influyen en el bienestar laboral de los docentes del Perú. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1035>
- Aranibar, M., Melendres, V., Ramírez, M., & García, B. (2018). LOS FACTORES DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS MAQUILADORAS DE EXPORTACIÓN DE ENSENADA, B.C. *Revista Global de Negocios*, 6(2), 25-40. Obtenido de https://www.theibfr.com/download/rgn/2018_rgn/rgn_v6n2_2018/RGN-V6N2-2018-3.pdf
- Arano, R., Escudero, J., & Delfín, L. (2017). Clima organizacional: agente del cambio en el diseño organizacional. 49-54. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/06CA201602.pdf>
- Arias. (2012). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Dipòsit Digital de Documents. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Ciudad de México: Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baraja, L. (2022). *Empowerment e intención a la rotación en los restaurantes de comida rápida de la comuna 12 de la ciudad de Bucaramanga*. Bucaramanga. Obtenido de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/10440/F-DC-125%20%20Informe%20Final..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canal Díaz, N. (2006). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. *revistas eden*, 121-132.
- Cañaverl, D., Londoño, G., & Posada, N. (5 de abril de 2023). *El diálogo de los datos en la investigación mixta: La convergencia de enfoques para la recolección y análisis de la información*. Obtenido de colmayor.edu.co:

<https://www.colmayor.edu.co/wp-content/uploads/2020/12/publicaci%C3%B3n-2.pdf>

- Cedeño, K., María Elena, D., Zambrano, M., Cantos, G., Intriago, S., & Soledispa, R. (2018). Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en los Hospitales del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 57-68. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.57-68>
- Comisión de Legislación y Codificación. (2012). *Código del trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Cubillos, C., Reyes, M., & Londoño, M. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*, 7(1), 58–66. Obtenido de <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/230>
- Cuevas, I. (2022). *Plan de mejora sobre clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en los restaurantes de comida rápida de Bucaramanga*. Bucaramanga. Obtenido de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/9602>
- El Congreso Nacional. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- El Universo. (18 de 07 de 2023). *La avenida 9 de Octubre también es la cuna de los negocios que han sobrevivido a épocas como la actual pandemia del COVID-19*. Obtenido de www.eluniverso.com/: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/la-avenida-9-de-octubre-tambien-es-la-cuna-de-los-negocios-que-han-sobrevivido-a-epocas-como-la-actual-pandemia-del-covid-19-nota/>
- Estrada, R. (2022). *Incrementos salariales, utilidades y rotación de personal: la ruta transitada en el ámbito empresarial durante 2021*. Andeanecuador Consultores Estratégicos.
- García, J. (2021). *Clima organizacional y rotación de personal en los colaboradores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores - 2021*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1772>
- Gil-Flores, J. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. *Revista de Psicodidáctica*, 1-16. doi:[https://doi.org/10.1016/S1136-1034\(17\)30039-4](https://doi.org/10.1016/S1136-1034(17)30039-4)
- Grupo KFC. (2021). *Índice de rotación de personal*. Guayaquil.
- Hernández, N., Satué, E., Basora-Gallisà, J., Flores-Mateo, G., & Gens Barberà, M. (2019). Traducción, adaptación y validación en catalán de un cuestionario sobre cultura de seguridad del paciente: el cuestionario MOSPSC (Medical Office Survey on Patient Safety Culture). *Journal of Healthcare Quality Research*, 34(5), 248-257.

- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- INEC. (2020). *Boletín Técnico N°1-2020-Enemdu Telefonica. Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo mayo - junio 2020*. Guayaquil: INEC. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/ENEMDU_telefonica/Boletin%20tecnico%20de%20empleo%20enemdu%20telefonica.pdf
- INEC. (2023). *Boletín Técnico N° 05-2023-ENEMDU. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), anual 2022*. . Quito: INEC.
- Jiménez, C. (2021). *Rotación laboral en tiempos de COVID-19*. Ciudad de México: De La Salle. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/356290531_Rotacion_Laboral_en_tiempos_de_Covid-19
- Jiménez-León, Franklin; Mariño-Lua, Ivonne. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Revista Dominio de las Ciencias*, 449-465. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6560194.pdf>
- Jojoa, A. (2017). *IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16749>
- Larrea, C., & Dios, C. (2021). *“Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los Procesos de Gestión Administrativa en una Institución De Salud de Lambayeque*. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59262/Larrea_MC_K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2008). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. México: Mc Graw Hil.
- Lopezosa, C. (2020). Entrevista semiestructurada NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. *METHODOS. Anuario de métodos de investigación social*, 88-97.
- Maranto, M., & Gonzáles, M. (2015). *Fuentes de información*. Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, K., & Gaibor, A. (2021). ROTACIÓN DE PERSONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA DE DISTRIBUCIÓN DEL CANTÓN MILAGRO. *Revista Conrado*, 17(80), 371-381. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371

- Martínez, O., & Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *COODES*, 7(2), 225-242. Obtenido de <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/241>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Molina, J., & García, J. (2006). *TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS. APLICACIONES PRÁCTICAS UTILIZANDO MICROSOFT EXCEL Y WEKA*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Moreno, L. (2010). *Identificación, levantamiento, diseño y mejoramiento de los procesos de recursos humanos del Holding de una cadena de restaurantes de comida rápida*. Quito.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Reestructurar con miras a la recuperación y la resiliencia en respuesta a la crisis del COVID-19*. Génova.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista Innovar*, 30(76), 9-23. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>.
- Pilgua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XVI(28). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Quezada-Rodríguez, M., Torres-Palacios, M., & Manuel, Q. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 748-778. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Quispe, E., & Vigo, S. (2017). La interacción del aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los educadores de las instituciones educativas públicas. *Revista de Investigación en Psicología*, 408-421. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14050>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3). doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reyes, C., Ortíz, D., & Bada, L. (2021). Analysis of staff turnover at the Crowne Plaza Tuxpan hotel. *Revista Administración*, 17(42), 4-32. Obtenido de <https://colpamex.com/wp-content/uploads/2020/11/Administraci%C3%B3n-Contempor%C3%A1nea-2021-42.pdf>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *PuebloContinente*(30(1)), 245-246.

- Rojas, D., Shugulí, C., & Karen, M. (2020). Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero. *Revista UNIANDES Episteme*, 7(1), 30-44. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1437/880>
- Rojas, F. (2020). *Clima organizacional y rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1545>
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados. Aplicación al marketing estratégico empresarial*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=gLZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ruiz, R., & Piguave, J. (2021). Propuesta orientada a disminuir el alto índice de rotación del personal que labora en el municipio de Isidro Ayora, para el desarrollo de estrategias de comunicación e interrelación y programas motivacionales. *Revista Científica SAPIentia TECHNOLOGICAL*, 39. Obtenido de <https://sapientiatechnological.aitec.edu.ec/index.php/rst/article/view/9/20>
- Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev. perú. med. exp. salud publica*, 37(1), 32-41. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342020000100032&script=sci_abstract
- Segredo, A., García, A., López, P., & León, P. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28-37. doi:DOI: <https://doi.org/10.19136/hs.a16n1.1256>
- Serrano, J. (2017). Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas. *Revistas Científicas de Educación en Red*, 1-3. Obtenido de <https://cuedespyd.hypotheses.org/2353>
- Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P., & Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*.
- Universidad de las Américas (UDLA). (08 de 03 de 2024). *El Desempleo en Ecuador: Causas y Consecuencias*. Obtenido de EDUTECH: <https://marketing.udla.edu.ec/comunicacion/el-desempleo-en-ecuador-causas-y-consecuencias/>
- Universidad Francisco Marroquín. (27 de 07 de 2023). *El impacto de la pandemia de Covid-19 en el comportamiento del consumidor de comida rápida*. Obtenido de <https://nutricion.ufm.edu/>: <https://nutricion.ufm.edu/articulos/el-impacto-de-la-pandemia-de-covid-19-en-el-comportamiento-del-consumidor-de-comida-rapida/>

- Verdugo, C. (13 de Diciembre de 2019). *Instituto Europeo de Innovación en Inteligencia Emocional*. Obtenido de <https://ie-inteligenciaemocional.com/empresa-y-organizaciones/el-capital-humano-es-el-activo-mas-importante-en-una-empresa/>
- Vivancos, J. (2011). *Tratamiento de la Información y Competencia Digital*. Madrid: Alianza.
- Vizueta, G. (2021). *La rotación de personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Zaballa, P., El Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academi. Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 29-41. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v8n1/2414-8938-academo-8-01-29.pdf>
- Zaballa, P., El Assafiri, Y., Yuly, M., Nogueira, D., & Alberto, M. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO*, 8, 29-41. Obtenido de <https://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v8n1/2414-8938-academo-8-01-29.pdf>

A N N E X O S

Anexo I. Entrevista 1 a especialista de recursos humanos de la marca KFC

Entrevistador: Stefanie Andrade

Entrevistado: Pedro Bajaña

Marca: KFC

Cargo: Especialista de recursos humanos

Objetivo:

Conocer la percepción de la rotación del personal administrativo del Grupo KFC que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre.

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible:

Pregunta 1 ¿Los empleados son considerados en la toma de decisiones del área a la que pertenecen?

SI

NO ✓

Pregunta 2 ¿La comunicación es adecuada entre los miembros de la empresa por áreas?

SI

NO ✓

Pregunta 3 ¿Se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca:

Cuáles: Balance Score Card y mejor empleado del mes.

Pregunta 4 ¿Existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca:

SI ✓

NO

Cuáles: Capacitaciones y cursos que permitan conocer el manejo de locales y aspectos contables y financieros.

Pregunta 5 ¿Las capacitaciones impartidas reflejan una mayor satisfacción en los empleados?

SI

NO ✓

Pregunta 6 ¿Los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente?

SI ✓

NO

Pregunta 7 ¿Se comunica a los empleados las metas de la empresa?

SI

NO ✓

Pregunta 8 ¿Qué estrategias se utilizan para compartir información con los empleados?

Detalle: Reuniones semanales y mensuales sobre las actividades de los locales.

Pregunta 9 ¿Marque en la siguiente regleta la calificación del clima organizacional en la marca a la que representa y por qué?

1	2	3 ✓	4	5	6	7	8	9	10
---	---	-----	---	---	---	---	---	---	----

1: Bajo

10: Alto

Porque: Existe un trato diferente a los asociados de la marca.

Pregunta 10 ¿Los colaboradores han demostrado compromiso/empeño en sus responsabilidades que repercuten en el bienestar del clima organizacional de la empresa?

SI

NO ✓

En una palabra, indique un factor de compromiso: Puntualidad.

Análisis: La marca KFC enfrenta desafíos significativos en términos de participación de los empleados en la toma de decisiones y muestra una comunicación deficiente. A pesar de implementar algunas iniciativas, incentivos y desarrollo, como el Balance Score Card y el mejor empleado del mes, no se evidencia el compromiso de los colaboradores debido al mal ambiente laboral. Además, se identifican áreas de mejora en la comunicación de beneficios y en la alineación de los objetivos organizacionales con los empleados. En general, se necesita una atención inmediata para mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados.

Anexo II. Entrevista 2 a especialista de recursos humanos de la marca Pollo Gus

Entrevistador: Stefanie Andrade

Entrevistado: Lissette Vera

Marca: Pollos Gus

Cargo: Especialista de recursos humanos

Objetivo:

Conocer la percepción de la rotación del personal administrativo del Grupo KFC que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre.

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible:

Pregunta 1 ¿Los empleados son considerados en la toma de decisiones del área a la que pertenecen?

SI

NO ✓

Detalle: Porque los jefes operacionales son los que siempre toman las decisiones.

Pregunta 2 ¿La comunicación es adecuada entre los miembros de la empresa por áreas?

SI

NO ✓

Pregunta 3 ¿Se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca:

Cuáles: Balance Score Card (Bono de desempeño).

Pregunta 4 ¿Existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca:

SI ✓

NO

Cuáles: Crecimiento Manantial, Crecimiento Interno.

Pregunta 5 ¿Las capacitaciones impartidas reflejan una mayor satisfacción en los empleados?

SI ✓

NO

Pregunta 6 ¿Los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente?

SI ✓

NO

Pregunta 7 ¿Se comunica a los empleados las metas de la empresa?

SI ✓

NO

¿Qué mecanismos se utilizan?: Reuniones mensuales.

Pregunta 8 ¿Qué estrategias se utilizan para compartir información con los empleados?

Detalle: Reuniones mensuales.

Pregunta 9 ¿Marque en la siguiente regleta la calificación del clima organizacional en la marca a la que representa y por qué?

1: Bajo

10: Alto

1	2	3	4	5 ✓	6	7	8	9	10
---	---	---	---	-----	---	---	---	---	----

Porque: El personal antiguo no se alinea a las nuevas estrategias.

Pregunta 10 ¿Los colaboradores han demostrado compromiso/empeño en sus responsabilidades que repercuten en el bienestar del clima organizacional de la empresa?

SI

NO ✓

En una palabra, indique un factor de compromiso: Responsabilidad.

Análisis: En la entrevista, se destaca la falta de participación de los empleados en la toma de decisiones, lo que podría tener un impacto negativo en la satisfacción y retención del personal. Además, se identifica una comunicación deficiente entre los equipos, lo que puede llevar a problemas de coordinación. Sin embargo, la empresa ha implementado políticas de incentivo al desempeño y estrategias de desarrollo para los empleados, lo que podría tener un efecto positivo en la motivación y retención. Aunque no se ha determinado claramente si las capacitaciones impactan en la satisfacción de los empleados ni, tampoco si se comunican adecuadamente los beneficios ofrecidos. La calificación del clima laboral es regular debido a la resistencia al cambio por parte de empleados antiguos, lo que presenta un desafío para mantener un ambiente de trabajo positivo.

Anexo III. Entrevista 3 a especialista de recursos humanos de la marca Casa Res

Entrevistador: Stefanie Andrade

Entrevistado: Luis Abarca

Marca: Casa Res

Cargo: Especialista de recursos humanos

Objetivo:

Conocer la percepción de la rotación del personal administrativo del Grupo KFC que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre.

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible:

Pregunta 1 ¿Los empleados son considerados en la toma de decisiones del área a la que pertenecen?

SI

NO ✓

Detalle: Porque no existe una buena relación entre jefes de operaciones y asociados.

Pregunta 2 ¿La comunicación es adecuada entre los miembros de la empresa por áreas?

SI

NO ✓

Pregunta 3 ¿Se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca:

Cuáles: Balance Score Card (Bono de desempeño), Bonificaciones por cumplimiento de procesos.

Pregunta 4 ¿Existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca:

SI

NO ✓

Pregunta 5 ¿Las capacitaciones impartidas reflejan una mayor satisfacción en los empleados?

SI ✓

NO

Pregunta 6 ¿Los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente?

SI ✓

NO

Pregunta 7 ¿Se comunica a los empleados las metas de la empresa?

SI ✓

NO

¿Qué mecanismos se utilizan?: Comités Mensuales de Ventas.

Pregunta 8 ¿Qué estrategias se utilizan para compartir información con los empleados?

Detalle: Reuniones mensuales.

Pregunta 9 ¿Marque en la siguiente regleta la calificación del clima organizacional en la marca a la que representa y por qué?

1: Bajo

10: Alto

1	2	3	4 ✓	5	6	7	8	9	10
---	---	---	-----	---	---	---	---	---	----

Porque: No existe buena comunicación con el equipo y existe división entre áreas.

Pregunta 10 ¿Los colaboradores han demostrado compromiso / empeño en sus responsabilidades que repercuten en el bienestar del clima organizacional de la empresa?

SI

NO ✓

En una palabra, indique un factor de compromiso: Lealtad.

Análisis: se destacan problemas importantes en la participación en la toma de decisiones y la comunicación dentro de la empresa, debido a la falta de una buena relación entre jefes de operaciones y asociados. A pesar de la implementación de políticas de incentivo al desempeño, como el "Balance Score Card" y bonificaciones, no se mencionan estrategias específicas para el aprendizaje y crecimiento de los empleados, lo que podría ser un área de mejora. La falta de información sobre el impacto de las capacitaciones y la socialización de beneficios también plantea inquietudes. La calificación del clima organizacional es baja, con una puntuación de 4, debido a problemas de comunicación y divisiones entre áreas, y se menciona la negación al cambio como un factor de compromiso negativo por parte de algunos colaboradores. Estos desafíos sugieren la necesidad de abordar las relaciones interdepartamentales y mejorar la comunicación para mitigar la rotación de personal y mejorar el ambiente laboral.

Anexo IV. Entrevista 4 a especialista de recursos humanos de Menestras del Negro.

Entrevistador: Stefanie Andrade

Entrevistado: Ginger Paredes

Marca: Menestras Del Negro

Cargo: Especialista de recursos humanos

Objetivo:

Conocer la percepción de la rotación del personal administrativo del Grupo KFC que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre.

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible:

Pregunta 1 ¿Los empleados son considerados en la toma de decisiones del área a la que pertenecen?

SI

NO ✓

Detalle: Porque no integran al personal a la toma de decisiones, no les comentan las situaciones.

Pregunta 2 ¿La comunicación es adecuada entre los miembros de la empresa por áreas?

SI

NO ✓

Pregunta 3 ¿Se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca:

Cuáles: Balance Score Card (Bono de desempeño), Celebración Cumpleaños del mes, Integraciones.

Pregunta 4 ¿Existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca:

SI ✓

NO

Cuáles: Capacitaciones al personal de cocina y de parrilla, pero son en su día libre.

Pregunta 5 ¿Las capacitaciones impartidas reflejan una mayor satisfacción en los empleados?

SI

NO ✓

Pregunta 6 ¿Los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente?

SI ✓

NO

Pregunta 7 ¿Se comunica a los empleados las metas de la empresa?

SI ✓

NO

¿Qué mecanismos se utilizan?: Reuniones Mensuales.

Pregunta 8 ¿Qué estrategias se utilizan para compartir información con los empleados?

Detalle: Reuniones mensuales.

Pregunta 9 ¿Marque en la siguiente regleta la calificación del clima organizacional en la marca a la que representa y por qué?

1: Bajo

10: Alto

1	2	3	4 ✓	5	6	7	8	9	10
---	---	---	-----	---	---	---	---	---	----

Porque: No existe un reconocimiento del trabajo realizado.

Pregunta 10 ¿Los colaboradores han demostrado compromiso/empeño en sus responsabilidades que repercuten en el bienestar del clima organizacional de la empresa?

SI

NO ✓

En una palabra, indique un factor de compromiso: Puntualidad.

Análisis: En la entrevista, se evidencian varios desafíos en la empresa. Los empleados no participan en la toma de decisiones, lo que contribuye a la insatisfacción y la rotación de personal. La comunicación entre áreas es deficiente, lo que puede generar problemas de coordinación y un ambiente poco colaborativo. A pesar de las políticas de incentivo al desempeño, no se percibe un impacto positivo claro de las capacitaciones en la satisfacción de los empleados. Sin embargo, la socialización de beneficios y la comunicación de metas a través de reuniones mensuales son prácticas positivas. La calificación del clima organizacional es baja debido a la falta de reconocimiento por parte de los jefes, y el compromiso de los colaboradores está afectado por un "mal ambiente laboral". Esto sugiere la necesidad de mejorar la comunicación, la participación y la relación entre los líderes y los empleados para abordar estos problemas.

Anexo V. Formato de encuestas de rotación de personal



Cuestionario de rotación de personal

Objetivo:

Conocer la percepción de la rotación del personal de los empleados del Grupo KFC que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre.

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Los números representan el nivel de aceptación que usted tiene con respecto a cada pregunta, según está representado a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

	Puntajes				
	1	2	3	4	5
Rotación de personal					
Los beneficios que recibo son justos y equitativos en relación al trabajo que realizo					
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
La empresa respeta la jornada laboral de los trabajadores					
La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional					
Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores.					

Los despidos se dan de manera constante.					
El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador.					
Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que pide la empresa.					
La empresa fomenta la toma de decisiones por parte de los empleados					
Los logros de los trabajadores son reconocidos					
La empresa lo apoya para mejorar su desempeño					
La empresa cumple con los beneficios comunicados a sus empleados					
La empresa comunica de manera clara las metas a alcanzarse					
La empresa fomenta una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					

Política de confidencialidad: La información brindada en este cuestionario va a ser utilizada en el desarrollo de un proyecto académico. Su contenido es confidencial y no va a ser tomado en cuenta para determinar su permanencia en la empresa.

Anexo VI. Formato de encuestas de clima organizacional



Cuestionario de clima organizacional

Objetivo:

Conocer la percepción del clima organizacional de los empleados del Grupo KFC que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Los números representan el nivel de aceptación que usted tiene con respecto a cada pregunta, según está representado a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

	Puntajes				
	1	2	3	4	5
Clima organizacional					
Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado					
Los horarios de trabajo no generan malestar en los trabajadores.					
He tenido la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa					
El ambiente de trabajo lo motiva para su desenvolvimiento laboral					
La empresa brinda estabilidad laboral					
Siento que los despidos a trabajadores han sido injustificados.					

Se dan a conocer las causas del despido de un trabajador					
El personal es involucrado en temas importantes de la empresa					
Siento que la capacitación que recibo es efectiva					
Soy aceptada/o por mi grupo de trabajo					
Mis compañeros demuestran lealtad hacia la empresa					
Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
Entre los trabajadores de la empresa prevalece un clima favorable					

Política de confidencialidad: La información brindada en este cuestionario va a ser utilizada en el desarrollo de un proyecto académico. Su contenido es confidencial y no va a ser tomado en cuenta para determinar su permanencia en la empresa.

Anexo VII. Formato de entrevista



Entrevistador:

Entrevistado:

Marca:

Cargo:

Objetivo:

Conocer la percepción de la rotación del personal administrativo del Grupo KFC que laboran en los locales de comida rápida ubicados en la Av. 9 de octubre.

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible:

Pregunta 1 ¿Los empleados son considerados en la toma de decisiones del área a la que pertenecen?

SI

NO

Detalle:

Pregunta 2 ¿La comunicación es adecuada entre los miembros de la empresa por áreas?

SI

NO

Pregunta 3 ¿Se han implementado políticas para incentivar el mejor desempeño en los trabajadores de la marca:

Cuáles:

Pregunta 4 ¿Existen estrategias para fomentar el aprendizaje y crecimiento de los empleados de la marca:

SI

NO

Pregunta 5 ¿Las capacitaciones impartidas reflejan una mayor satisfacción en los empleados?

SI

NO

Pregunta 6 ¿Los beneficios que ofrece la empresa se socializan adecuada y oportunamente?

SI

NO

Pregunta 7 ¿Se comunica a los empleados las metas de la empresa?

SI

NO

Pregunta 8 ¿Qué estrategias se utilizan para compartir información con los empleados?

Detalle:

Pregunta 9 ¿Marque en la siguiente regleta la calificación del clima organizacional en la marca a la que representa y por qué?

1: Bajo

10: Alto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

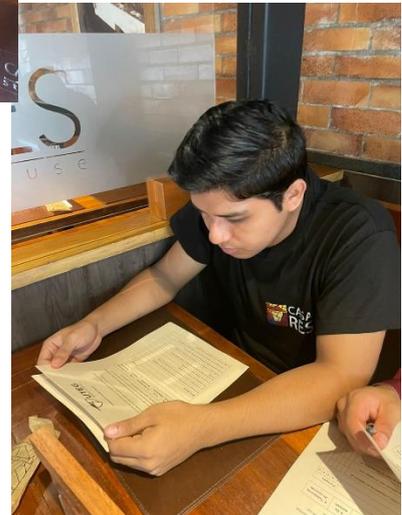
Pregunta 10 ¿Los colaboradores han demostrado compromiso / empeño en sus responsabilidades que repercuten en el bienestar del clima organizacional de la empresa?

SI

NO

En una palabra, indique un factor de compromiso:

Anexo VIII. Fotos de encuestas realizadas al personal de Casa Res



Anexo IX. Fotos de encuestas realizadas al personal de Juan Valdez





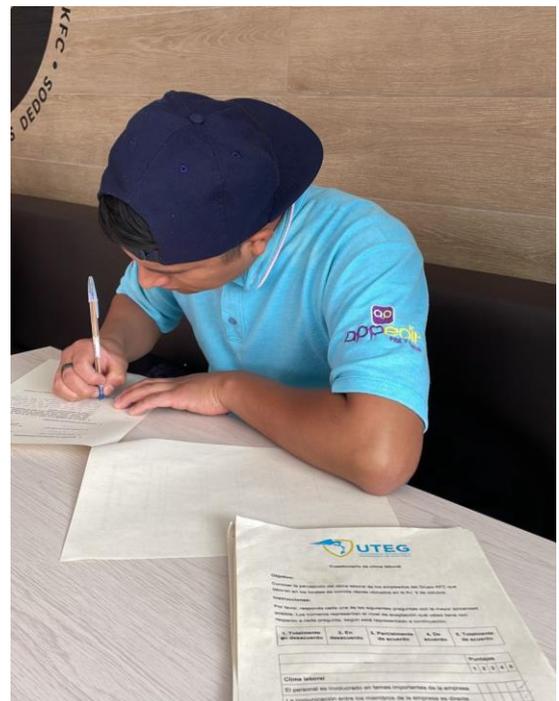
Anexo X. Fotos de encuestas realizadas al personal de KFC







Anexo XI. Fotos de encuestas realizadas al personal de Menestras de Negro



Anexo XII. Fotos de encuestas realizadas al personal de Pollo Gus





Anexo XIII. Fotos de entrevistas realizadas a los Especialistas de recursos humanos del Grupo KFC.

